

Jenni Lampinen

HENKILÖSTÖRAVINTOLAN  
HENKILÖSTÖN PUHETTA  
HYVÄSTÄ RUOASTA  
Haastattelututkimus


Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.

Joulukuu 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Mikkeli University of Applied Sciences*

# KUVAILULEHTI

		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  19.11.2010	
<b>Tekijä(t)</b> Lampinen, Jenni		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.	
<b>Nimeke</b>  Henkilöstöravintolan henkilöstön puhetta hyvästä ruoasta – Haastattelututkimus			
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Suomessa kodin ulkopuolella nautituilla aterioilla on suuri merkitys ruokavalion terveellisyyttä ajatellen. Lounasaterian pitäisi kattaa noin kolmannes päivän energian- ja ravintoaineiden tarpeesta, jolloin lounasaterian tulisi olla suositusten mukainen.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Mikkelin ammattikorkeakoulun ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Tavoitteena oli selvittää, millaista on henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä hyvä henkilöstöravintolan ruoka. Rajasin aiheeni siten, että selvitin erityisesti henkilökunnan mielipiteitä ruoan terveellisyydestä ja hygieniasta, sekä ravintolaruokan ja henkilöstöravintolaruokan eroista. Lisäksi pyrin selvittämään, millainen näkemys henkilöstöllä on asiakkaidensa toiveista ja miten henkilöstö kuvaa hyvän ruoan tuottamiseen liittyviä asioita.</p> <p>Käytin työssäni kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, ja toteutin haastattelututkimuksen neljän eri henkilöstöravintolan esimiehelle ja kokille (yhteensä 7 haastateltavaa). Haastattelin henkilöstön ennalta tekeväni teemahaastattelurungon mukaan. Tämän jälkeen litteroin haastattelut ja luokittelin ne MaxQda-ohjelmalla haastattelulomakerungon mukaisesti eri teemoihin.</p> <p>Henkilöstöravintolan henkilöstön puheissa henkilöstöravintolaruoka on konstailematonta, tavallista kotiruokan tyyppistä ruokaa, joka on vaihtelevaa ja monipuolista. Ruoka on myös terveellistä, monipuolista ja tasapainoista. Ruoan rakenteen ja laadun tulee olla hyviä, unohtamatta hyvää makua, tuoksua ja ulkonäköä. Henkilöstöravintolalounaan kulmakivenä pidetään sitä, että saatavilla olisi useampiakin vaihtoehtoja. Ruoan tulee ehdottomasti olla myös edullista ja hyvistä raaka-aineista tehtyä. Ravintolaruoka eroaa henkilöstöravintolaruokasta siten, että ravintoloissa on usein pöytiintarjoilu, kun taas henkilöstöravintolassa on itsepalvelulinjasto. Ravintolaruokaa pidetään hinnakkaana, mutta kuitenkin arvostetaan sitä, että ravintola-annos tehdään yksilöä varten. Kypsennysmenetelmänä käytetään usein paistamista, kun taas henkilöstöravintolassa suositaan yhdistelmäunien käyttöä.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  Henkilöstöravintolat, ravintolatyöntekijät, haastattelututkimus, ravitsemussuosituks			
<b>Sivumäärä</b> 56 s. + liitteet 4 s.	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Riitta Tuikkanen		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Mikkelin ammattikorkeakoulu Ympäristö- ja ravitsemisalanlaitos	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  November 19, 2010	
<b>Author(s)</b> Lampinen, Jenni		<b>Degree programme and option</b> Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Staff Restaurant's Kitchen Employees Talk About Good Food – A Research Interview			
<b>Abstract</b>  <p>Meals that are enjoyed in restaurants outside the home have a great impact on a healthy diet. Lunch should cover about one third of the daily energy and nutrient requirement.</p> <p>My thesis' applicant was Mikkeli University of Applied Sciences, Department of Environment and Hospitality Management. In 2007 Enni Mertanen had completed a thesis covering restaurant kitchen employees' thoughts about good meals. My applicant required a similar updated research with staff kitchens' employees. My goal was to find out staff kitchen employees' opinions about what they consider good lunch food. I concentrated on obtaining opinions about the foods' health and hygiene aspects as well as the differences between regular restaurant food and staff restaurant food. I also aimed to find out employees own views about their customers' needs and how the staff itself describes the matters related to producing good food.</p> <p>I used a qualitative research method and executed various research interviews in four staff restaurants with the main supervisors and cooks (in total 7 persons interviewed). Afterwards the results were transcribed and classified with MaxQda software. The results are reviewed and the matters connecting to theory background are brought up in the speculation section of this thesis.</p> <p>Based on the interviews, the food at the staff restaurants is usually thought to be quite basic, homemade food. The food is also considered healthy, variable and versatile. The food should have good quality and structure without forgetting delicious taste, smell and appearance. The daily variable selection between a few different types of meals is considered the backbone of staff kitchen food. The food should also be available at reasonable price and be made of quality ingredients.</p> <p>Restaurant food differs from staff restaurant food so that whereas restaurants offer table service, staff restaurants have selfservice line.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Staff kitchen food, restaurant food, research interview, nutritional recommendations			
<b>Pages</b> 56 pgs. + 4 app.	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Riitta Tuikkanen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Mikkeli University of Applied Sciences, Department of Environment and Hospitality Management	

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	MITÄ HYVÄ RUOKA ON SUURTALOUKSISSA? .....	2
2.1	Yleiset ravitsemussuositukset.....	2
2.2	Sydänliiton laatukriteerit ruokapalveluille .....	3
2.3	Elintarviketurvallisuuden suositukset ja säädökset.....	4
2.3.1	Omavalvonta .....	6
2.3.2	Keittiöhygienia .....	7
3	TYÖAIKAINEN RUOKAILU SUOMESSA .....	8
3.1	Henkilöstöravintolaruoka .....	8
3.2	Työpaikkaruokailun kehitys historiasta nykypäivään.....	9
3.3	Työaikainen ruokailu.....	10
4	RAVINTOLARUOAN JA SUURTALOUSRUOAN ERO.....	12
5	TYÖN TAVOITE .....	15
6	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	16
6.1	Aineiston keruu.....	16
6.2	Teemahaastattelu.....	16
6.3	Koehaastattelut.....	17
6.4	Haastattelutilanne ja haastattelijan rooli.....	17
6.5	Aineiston litterointi ja analysointi.....	18
6.6	Haastattelujen laatu ja luotettavuus.....	19
7	HAASTATTELUIEN TOTEUTUS .....	19
7.1	Haastattelun teemat .....	19
7.2	Koehaastattelut.....	21
7.3	Haastattelut .....	21
7.4	Aineiston litterointi ja analyysi.....	22
8	TULOKSET.....	24
8.1	Haastateltavien tausta.....	24
8.2	Hyvä työpaikka-ateria .....	25
8.3	Kotiruoka ei ole eineksiä.....	26
8.4	Kalapuikot kuuluvat kouluruokalaan .....	27
8.5	Asiakkaille elämyksiä .....	28

8.6	Hyvä ruoan tuottaminen henkilöstöravintolassa.....	30
8.7	Henkilöstöravintolaruoan, kouluruoan ja ravintolaruoan pieni suuri ero ...	31
8.8	Raaka-aineita käytetään vaihtelevasti .....	36
8.9	Laadukasta ruokaa.....	38
8.10	Ruoan ravitsemuksellinen laatu .....	41
8.11	Taloudellisuusnäkökulma.....	41
8.12	Laadukas ruoka asiakkaille.....	43
9	TULOSTEN TARKASTELU.....	44
9.1	Henkilöstöravintolaruoka verrattuna ravitsemussuosituksiin.....	44
9.2	Hyvän ruoan tuottaminen .....	45
9.3	Ruoan hygieenisuus .....	47
9.4	Ravintolaruoan ja henkilöstöravintolaruoan vertailua .....	48
9.5	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	51
10	POHDINTA .....	52
11	LÄHTEET .....	55

## LIITTEET

LIITE 1. Haastattelulomakerunko.

LIITE 2. Koodit.

## 1 JOHDANTO

Ruokapalveluilla on tärkeä merkitys ihmisen elämässä; ilman ruokaa ihminen ei voi hyvin. Ruoka ja sen laatutekijät ovat suoraan vaikutuksessa ihmisen terveyteen. Joka-päiväisen ruoan tulisi täyttää ravitsemussuositukset, jotta ihminen voisi hyvin ja eläisi terveenä. Siksipä ei ole ihan sama, mitä ihminen päivittäin syö. Suurin osa ihmisistä syö ainakin yhden aterian kodin ulkopuolella joka päivä, esim. päiväkodissa, koulussa, työpaikalla tai palvelutaloissa. Joillekin tämä ateria voi olla päivän ainoa lämmin ateria. Tämän vuoksi ruokapalvelun ammattilaisten tulee kiinnittää huomiota siihen, millaista ruokaa ruokapalveluissa tarjotaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 18.)

Opinnäytetyön tilaaja on MAMK:n ympäristö- ja ravitsemisalan laitos. Työn nimi on ”Henkilöstöravintolan henkilöstön puhetta hyvästä ruoasta”, ja se on haastattelututkimus. Haastattelujen aiheena oli ruoka, jota henkilökunta valmistaa asiakkaille. Työssä selvittiin, millaisia asioita ruokapalveluammattilaiset puhuivat tekemästään ruoasta. Koska hyvä ruoka on käsitteenä laaja, haastatteluissa paneuduttiin erityisesti siihen, mitä henkilöstö puhui ruoan ravitsemuksellisesta laadusta, hygieniasta sekä henkilöstöravintolaruoan ja ravintolaruoan eroista.

Tavoitteisiin päästiin toteuttamalla neljän eri henkilöstöravintolan esimiehille ja keille (yhteensä seitsemälle hengelle) haastattelututkimus, jossa selvitettiin edellä mainittuja asioita.

Raportti rakentuu siten, että teoriaosassa käydään läpi mm. ravitsemussuosituksia ja hyvään ruokaan liittyviä hygieniatekijöitä. Lisäksi käsitellään yleisellä tasolla henkilöstöravintoloiden historiaa ja tutkimuksia työaikaisesta ruokailusta. Raportissa esitellään myös tutkimusmenetelmä, työn tavoitteet, opinnäytetyön prosessin kuvaus, tulokset sekä lopulliset johtopäätökset.

Valitsin tämän opinnäytetyöaiheen, koska olen kiinnostunut opiskeluaikanani tutkimuksen tekemisestä. Minulla on kokemusta myös erilaisista henkilöstöravintoloista työntekijänä, ja siksi koin tämän aiheen sopivan minulle hyvin.

## 2 MITÄ HYVÄ RUOKA ON SUURTALOUKSISSA?

Hyvä työpaikka-ateria on ravitsemuksellisesti oikein koostettua, terveellistä ja monipuolista ruokaa. Huomiota tulee kiinnittää aterioissa olevaan tyydyttyneeseen rasvaan, suolan, kuidun ja kasvien määrään. Työpaikka-aterialla pitää olla tarjolla vähärasvaista lihaa tai kalaa, sekä paljon kasviksia ja vihanneksia. Tarjolla tulee myös olla kokojyvätuotteita, vähärasvaisia maitotuotteita sekä hedelmiä ja marjoja. Pehmeitä rasvoja tulisi suosia, ja ruoassa tulee olla vain vähän suolaa ja sokeria. Ruoanvalmistuksessa pitää suosia rasvattomia ruoanvalmistustapoja tai pehmeitä rasvoja sisältäviä valmisteita, esim. rypsiöljyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 18.)

### 2.1 Yleiset ravitsemussuositukset

Seuraava kappale perustuu kokonaisuudessaan valtion ravitsemusneuvottelukunnan suomalaisiin ravitsemussuosituksiin (2005a). Ravitsemussuositusten mukaan hyvä ruoka on maukasta, monipuolista ja värikästä. Lisäksi ruoan vitamiini- ja kivennäisainetiheys on suuri. Ruokaa syödään sen verran, että energiansaanti vastaa kuluista. Ravitsemussuositukset ovat laadittu terveille ja kohtuullisesti liikkuville aikuisille. Ravitsemussuosituksia tulisi noudattaa päivittäin.

Kansalliset ravitsemussuositukset ovat laadittu siksi, että tarkoitus on edistää suomalaisten hyvää terveyttä ja parantaa ruokavaliota. Jotta tavoitteet toteutuvat, on edellytyksenä etenkin energian saannin ja kulutuksen tasapainottaminen. Tärkeinä seikkoina voidaan pitää myös mm. tasapainoista ja riittävää ravintoaineiden saantia, puhdistettujen sokereiden ja suolan saannin vähentämistä, sekä kovan rasvan saannin vähentämistä ja osittaista korvaamista pehmeillä rasvoilla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005b, 7 – 8.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2005a) mukaan päivittäisen energiansaannin tulisi jakautua seuraavasti:

- Hiilihydraattia 50–60 % kokonaisenergiansaannista
- Rasvaa 25–35 E %, joista n. 10 % tyydyttynyttä rasvaa
- Proteiinia 10–20 E %
- Ravintokuitua 25–35 g

- Suolaa naisilla 6 g/päivä ja miehillä 7 g/päivä.

Suosittelusten mukainen ruokavalio sisältää täysjyväviljavalmisteita, kasviksia, hedelmiä ja marjoja sekä perunaa. Lisäksi siihen kuuluu maitovalmisteita, kalaa, lihaa ja kananmunia. Myös kasviöljyt ja niitä sisältävät levitteet kuuluvat suositeltavaan ruokavalioon. Suomalaisten olisi varaa lisätä täysjyväviljavalmisteiden, kasvien, marjojen ja hedelmien käyttöä. Lisäksi myös kalan ja kasvisöljyjen käyttöä tulisi lisätä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005b, 35.)

Lautasmallista on iso apu hyvän aterian koostamisessa. Puolet lautasesta tulisi täyttää kasviksilla. Perunaa, riisiä tai pastaa tulisi olla noin neljännes lautasesta ja viimeinen neljännes lautasesta jää kala-, liha- tai munaruualle. Kala-, liha- tai munaruoka voidaan korvata palkokasveja, pähkinöitä tai siemeniä sisältävällä kasvisruualla. Ruokajuomaksi suositellaan rasvatonta maitoa, piimää tai vettä. Lisäksi ateriaan kuuluu leipää, jonka päälle on laitettu pehmeää kasvirasvalevitettä. Marjat tai hedelmät jälkiruokana täydentävät ateriala. Hyvä ruokavalio voi koostua muutamasta runsaammasta, kylmästä tai lämpimästä ateriala tai sitten useammasta pienemmästä välipalatyypistä ateriala tai näiden yhdistelmästä. Jos ruokailu painottuu välipalatyypiseen ateriointiin, ruuan laatuun tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005b, 35–36.)

## 2.2 Sydänliiton laatuksiteerit ruokapalveluilla

Ruokapalveluhenkilöstö, yleensä esimies, päättää, millaista ruokaa ja miten henkilöstöravintolassa valmistetaan. Asiakkaalla on oma vastuunsa koostaa tarjolla olevista vaihtoehdoista itselleen sopiva annos tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti. Kun ruokapalveluhenkilöstö tekee ravitsemussuositusten mukaista ruokaa, saa asiakas varmasti suositusten mukaista ruokaa, riippumatta siitä, minkä ruokalajin lautaselleen valitsee. (Suomen Sydänliitto Ry 2006, 3.)

Jotta ruokapalveluhenkilöstö pystyy tekemään suositusten mukaista ruokaa, siihen tarvitaan laatuksiteerit. Kriteerien avulla ruoan ravitsemuksellista laatua pystytään arvioimaan helposti. Kriteereissä verrataan elintarvikkeiden käyttötiheyksiä ja laatua ravitsemussuosituksiin. Kriteerejä on neljä ja ne ovat peruskriteeri, suolakriteeri, ras-



vakriteeri ja tiedotuskriteeri. Jos nämä kaikki toteutuvat keittiössä, on tarjolla oleva ruoka suositusten mukaista. (Suomen Sydänliitto Ry 2006, 3.)

Peruskriteeri tarkoittaa, että valittavana vaihtoehtona tulee joka päivä olla rasvatonta maitoa, ruisleipää, margariinia, kasviksia ja öljypitoista salaattinkastiketta. Jos tarjolla on päivittäin jokaista vaihtoehtoa, on peruskriteeri täytetty. Rasvakriteerillä varmistetaan, että ruoan rasvan määrä ja laatu ei nouse yli suositusten. Rasvakriteerillä on kahdeksan eri alakohtaa, joista kuuden tulee toteutua henkilöstöravintolassa, jotta rasvakriteeri täyttyy. Alakriteerit ovat; kalaruokia vähintään kerran viikossa. Makkararuokia, runsasrasvaisia kermoja, juustoja ja valmisruokia tai puolivalmisteita vähemmän kuin kerran viikossa. Lihojen ja jauhelihojen tulee olla vähärasvaisia ja oikeaa voita ei saa käyttää ruoanvalmistuksessa lainkaan. (Suomen Sydänliitto Ry 2006 3, 13–21.)

Suolakriteerillä voidaan arvioida suolan käyttöä. Kriteerillä on kuusi alakohtaa, joista viiden pitää toteutua, jotta suolakriteeri täyttyy. Suolaa tulee lisätä valmistettavaan ruokaan korkeintaan ohjeen enimmäismäärä (ei oman maun mukaan), tarjolla tulee olla vähäsuolaista leipää vähintään 2–3 kertaa viikossa. Perunoiden, kasvien tai riisin kypsennyksessä ei saa käyttää suolaa tai suolaisia mausteseoksia, eikä ruoanvalmistuksessa saa käyttää suolaisia valmisruokia tai puolivalmisteita kuin kerran viikossa. Esimerkiksi valmiissa aterioissa (keitot, laatikkoruokat) saa suolaa olla enintään 0,6 %, kastikkeissa 0,8 % ja eri tuotteissa (mm. pihvit, pyörykät) korkeintaan 1 %. (Suomen Sydänliitto Ry 2006, 22–26.)

Tiedotuskriteeri tarkoittaa, että asiakasta tulisi ohjata koostamaan ateria ravitsemussuositusten mukaan. Kriteeri toteutuu, jos asiakkaiden nähtävillä on malliateria päivän ruoasta vähintään kerran viikossa. (Suomen Sydänliitto Ry 2006, 27.)

### **2.3 Elintarviketurvallisuuden suositukset ja säädökset**

Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran mukaan Evira toteuttaa elintarvikevalvontaa, jonka tarkoituksena on valvoa ja pitää huolta kaikkien elintarvikkeiden turvallisuudesta, tarkastella elintarvikkeiden oikeanlaista laatua ja koostumusta, sekä ehkäistä ja poistaa elintarvikkeista johtuvia terveyshaittoja ihmiselle. Valvonta perustuu suomalaisen elintarvikelain säädöksiin. Eviran mukaan elintarvikehygienian tärkein tavoite on suojata kuluttajaa syötäväksi kelpaamattomien tuotteiden aiheuttamilta taloudelli-

silta ja terveydellisiltä riskeiltä, estää hävikin syntymistä ja ehkäistä elintarvikkeiden pilaantumista ja saastumista. (Evira 2010a.)

Elintarvikelain 1. luvun 1 §:n mukaan elintarvikelaki on tarkoitettu varmistamaan elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus. Lisäksi laki varmistaa elintarvikkeiden terveydellistä laatua. Laki myös varmistaa, että kaikki elintarvikkeista saatu tieto on oikeaa tietoa, eikä johda harhaan. Lain tarkoitus on myös suojata kuluttajaa epäkelpojen elintarvikkeiden aiheuttamilta terveysvaaroilta. Tämä mahdollistetaan hyvällä elintarvikkeiden jäljitettävyydellä, korkealaatuisella elintarvikevalvonnalla ja parantamalla elintarviketoimijoiden toimintaedellytyksiä. (Elintarvikelaki 23/2006).

Evira on laatinut myös erillisiä ohjeita suurkeittiöille mm. kotimaisen porkkanan käytön osalta. Kotimaisessa, talven yli varastoidussa porkkanassa, voi esiintyä yersinia – bakteeria, joka aiheuttaa vuosittain ruokamyrkytys epidemioita. Evira (2010b) kehoittaa tarkkailemaan porkkanoiden pilaantumista varastoinnin aikana ja poistamaan pilaantuneet porkkanat muiden joukosta. Evira kehoittaa myös huuhtelemaan pestyt ja kuoritut porkkanat hyvin ennen käyttöä. Toinen ruokamyrkytys epidemioita aiheuttava virus on norovirus, jota epäillään esiintyvän ulkomaalaisessa pakastevadelmassa. Eviran mukaan ruokamyrkytyksiä voi välttää, kun kuumentaa ulkomaalaiset pakastevadelmat ennen ruoaksi valmistamista parin minuutin ajan 90 asteen lämpötilassa. Myös muiden ulkomaalaisten pakastemarjojen, kasvien ja vihannesten kuumennus on tärkeää, jos niitä tarjoaa lapsille tai vanhuksille.

Maa- ja metsätalousministeriö asettaa myös omat asetuksensa elintarvikelain (23/2006) nojalla elintarvikehuoneistoille elintarvikehygieniää koskien. Asetusta sovelletaan elintarvikehuoneistoihin, joissa suoritetaan vähittäismyyntiä, säilytetään ja käsitellään ennen vähittäismyyntiä elintarvikkeita. Asetuksen mukaan elintarvikehuoneiston pitää olla erotettu muista tiloista, jotka voisivat vaarantaa käsiteltävien tai säilytettävien elintarvikkeiden hygieenisen laadun. Elintarvikehuoneistossa tulee olla myös erilliset tilat siivousvälineille ja henkilökunnan pukeutumiseen. Tulisi myös olla erilliset käymälät henkilökunnalle sekä asiakkaille, mikäli asiakaspaikkoja on yli kuusi. Käymälät pitää olla sijoiteltu siten, että ne eivät avaudu elintarvikkeiden käsittelymyynti tai tarjoilutiloihin. (Maa- ja metsätalousministeriö 2009, 1–2.)

Edellä mainitun asetuksen mukaan elintarvikkeita tulee käsitellä niin, ettei elintarvikkeiden hygieeninen laatu heikkene, eivätkä tartuntataudit leviä. Elintarvikkeet tulee suojata kosteudelta, valolta, kylmyydeltä, mikrobeilta, tuhoeläimiltä sekä kemikaaleilta. Kypsentämättömät liha- ja kalatuotteet tulee pitää täysin erillään sellaisenaan syötävistä tuotteista. Jos elintarvike sattuu syystä tai toisesta pilaantumaan, se täytyy säilyttää muiden jätteiden kanssa niille varatussa paikassa riittävän erillään muista elintarvikkeista. Pilaantuneet tuotteet ja muut jätteet tulee poistaa elintarvikehuoneistosta tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran päivässä. (Maa- ja metsätalousministeriö 2009, 2.)

### **2.3.1 Omavalvonta**

Vuodesta 1995 alkaen lainsäädännössä säädettiin omavalvonta pakolliseksi kaikille elintarvikealan yrityksille. Jokaisella yrityksellä tulee olla kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Tämä siitä syystä, että nykyiset tuotantomäärät ovat kasvaneet paljon viime vuosina ja tuotantoprosessit ovat monimutkaistuneet. Kuitenkin elintarvikkeiden tulisi aina olla hyvälaatuisia, tuoreita ja turvallisia. (Evira 2010c.)

Omavalvonnalla tarkoitetaan elintarvikealan toimijan itse suunnittelemaa ja toteuttamaa järjestelmää, jolla varmistetaan hänen oman elintarvikehuoneistonsa elintarvikkeiden turvallisuus. Omavalvonnan toteuttamisesta pidetään tarkkaa kirjanpitoa ja sen toimivuutta arvioidaan ajoittain. (Niemi, ym. 2004, 154.) Elintarvikkeiden turvallisuutta tarkastellaan koko tuotteen elinkaaren ajan, eli pellolta pöytään. Elintarvikealan toimijan edellytetään noudattavan omavalvontasuunnitelmaa aina, ja hänen tulee perehdyttää myös alaisensa toteuttamaan omavalvontaa päivittäin. Jotta elintarvikehuoneistoissa työskenteleville taataan riittävän laaja hygieniosaaminen, on heidän suoritettava osaamistesti. Uusilta työntekijöiltä vaadittiin 1.1.2003 alkaen osaamistodistus tai sitä vastaava koulutus, ja jo elintarvikehuoneistossa työskenteleviltä työntekijöiltä osaamistodistus vaadittiin 1.1.2005 alkaen. Jos osaamistodistusta ei ole, ei voi työskennellä herkästi pilaantuvien tai pakkaamattomien elintarvikkeiden parissa yli kolmea kuukautta (3kk). (Niemi, ym. 2004, 160–161.) Omavalvonnasta hyötyvät kaikki; hävikin osuus vähenee, toiminta on entistä tehokkaampaa ja asiakkaat ja viranomaiset luottavat elintarvikealan yritykseen, jossa omavalvonta-asiat ovat kunnossa. (Evira 2010c.)

### 2.3.2 Keittiöhygienia

Niemen ym. (2004, 113) mukaan suurkeittiöissä valmistetaan paljon ruokaa kerralla, ja ruokaa jopa kuljetetaan eri kohteisiin, jolloin on aina riski, että tapahtuu ruokamyrkytys. Niemen ym. (2004, 99) mukaan ruokamyrkytysten ehkäisyyn on kehitetty erilaisia hygieniakäskyjä, jotka pitävät sisällään seuraavat säännöt, jotka ovat esitelty taulukossa 1:

**TAULUKKO 1. Kymmenen kultaista hygieniasääntöä (Niemi, ym. 2004, 99).**

1.	Pitäisi käyttää vain turvallisesti tuotettuja elintarvikkeita
2.	Ruokaa kuumennetaan aina riittävästi
3.	Kuumennettu ruoka nautitaan ilman viivytyksiä
4.	Kuumennetut ruoat tulee säilyttää sopivan kuumana tai kylmänä
5.	Kun uudelleenlämmitetään ruokaa, ruoka kuumennetaan sopivan lämpöiseksi
6.	Pidetään raaka- ja kuumennetut, sekä kypsät elintarvikkeet erillään toisistaan
7.	Käsihygieniasta huolehtiminen
8.	Työskentelypintojen puhtaanapito
9.	Suojataan elintarvikkeet tuhoeläimiltä
10.	Käytetään vain puhdasta vettä

Kymmenen kultaista hygieniasääntöä pätevät kaikkeen keittiössä tapahtuvaan toimintaan; ruoanvalmistusympäristöön, työvälineisiin ja työtapoihin, sekä työntekijän henkilökohtaiseen hygieniaan (Niemi, ym. 2004, 99).

Pakkalan (2009, 4-5) mukaan perustukset hyvälle keittiöhygienialle luodaan jo keittiön suunnitteluvaiheessa. Kun keittiötä suunnitellaan, tulisi kiinnittää huomiota mm. pintamateriaalien valintaan, laitteiden sijoitteluun ja niiden helppoon puhdistettavuuteen, sekä siihen, miten kulkureittejä käytetään. Lisäksi sillä, missä alueilla ja miten paljon työntekijät liikkuvat, on merkitystä, sekä tavaroiden sijoittelulla. Suositeltava malli on aina ”likaisesta puhtaaseen päähän”, eli esim. raaka-aineita ei esikäsitellä samoissa tiloissa missä valmistetaan ruokaa. Eikä myöskään valmiita ruokia viedä sinne, missä raaka-aineita käsitellään. Myös kylmätilojen määrällä on merkitystä keittiöhygienian kannalta. Kylmätiloja pitäisi olla tarpeeksi eri käyttötarkoituksiin ja eri lämpötiloille (mm. lihoille, kaloille, vihanneksille ja maitotuotteille omat kylmiönsä),

samoin kuin ruoan jäähdystiloja tulisi olla monia. Myös siivous- ja erilaisia pesuvälineitä sekä pesuaineita ja laitteita varten tulee olla omat tilansa. Tärkein asia hyvän keittiöhygienian luomiseen on hyvä ja osaava henkilökunta, joka pystyy ja tahtoo toimia hyvän elintarvikehygienian vaatimalla tavalla.

### 3 TYÖAIKAINEN RUOKAILU SUOMESSA

Suurkeittiöt tarjosivat Suomessa vuonna 2008 n. 811 miljoonaa annosta. Eli keskimäärin suomalaiset syövät vuodessa n. 153 ammattikeittiössä valmistettua ateriala. Suurkeittiöiksi lukeutuvat niin kahvilat ja ravintolat, kuin henkilöstöravintolat ja muut julkiset keittiöt. Joka päivä kolmannes suomalaisista syö aterian kodin ulkopuolella. Tämän vuoksi työpaikkaruokailulla on todella tärkeä merkitys. (A.C. Nielsen 2008, 1 - 2.)

#### 3.1 Henkilöstöravintolaruoka

*Joukkoruokailu* tarkoittaa kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua, jonka toteuttaa julkinen sektori tai yksityiset ruokapalveluyritykset. Joukkoruokailun muotoja ovat työpaikkaruokailu ja kouluruokailu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 11.)

*Henkilöstöravintolalla* tarkoitetaan ravintolaa, joka tarjoaa ruokapalveluita, useimmiten lounasruokaa, mm. opiskelijoille ja työssäkäyville.

Suomessa kodin ulkopuolella nautituilla aterioilla on suuri merkitys ruokavalion terveellisyyttä ajatellen. Lounasaterian pitäisi kattaa noin kolmannes päivän energian- ja ravintoaineiden tarpeesta, jolloin lounasaterian pitäisi aina olla suositusten mukainen. Henkilöstöravintolassa lounastavien on todettu nauttivan muualla lounastavia enemmän suositeltavia raaka-aineita, kuten kalaa, kasviksia, keitettyä perunaa sekä marjoja ja hedelmiä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005, 39–40.)

Jokaisella työssäkävijällä tulisi olla mahdollisuus syödä työvuoron aikana terveellinen ja maukas ateriala, joka pitää yllä yleistä vireystasoa ja työkykyä. Haasteena on, miten käytännössä toteutetaan mm. vuorotyöläisten tai kuljetusalan työntekijöiden ateriointi työvuoron aikana. Myös se, että osa työntekijöistä, varsinkin pienituloiset ja määrääi-

kaisessa työsuhteessa olevat, syövät eväitä tai lounaan kotona. Tällöin ravitsemussuositusten toteuttaminen käytännössä voi olla vaikeampaa, kuin säännöllisesti henkilöstöravintolassa ruokaillessa. Ravitsemussuositusten toteuttamiseen käytännössä panostetaan tulevaisuudessa, pyritään lisäämään työpaikkaruokaloiden työntekijöiden tietoja ravitsemussuosituksista ja motivoida heitä noudattamaan niitä entistä paremmin. Ruoanvalmistusprosessissa tulisi ottaa huomioon ravitsemussuositukset kaikissa ruoanlaiton vaiheissa sekä jo ruokalistoja suunniteltaessa. Erityisruokavaliota tarvitsevat pyritään ottamaan tulevaisuudessa paremmin huomioon. Myös tiedottamista työpaikkaruokailun tärkeydestä lisätään, mm. malliaterioilla ja erilaisilla tiedotteilla linjastoissa, sekä erilaisilla teemapäivillä. Tulevaisuudessa työpaikkaruokailu yritetään tehdä entistä helpommaksi mm. verotuksen ja työsopimusehtojen avulla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2003, 48–49.)

### **3.2 Työpaikkaruokailun kehitys historiasta nykypäivään**

Suomessa työpaikkaruokailun juuret tulevat laitosuokailusta, kuten armeijoista, sairaaloista, vankiloista ja suljetuista laitoksista. Ammatintarkastajat kehottivat jo 1890-luvulla työnantajia järjestämään työntekijöilleen ns. tehdasuokaloita. Tehdasruokat eivät aluksi kannattaneet, koska työntekijät söivät eväitä tai lounastivat kotona. Itsenäistymisen aikoihin tehdasuokaloista tuli yleisempiä, ja toisen maailman sodan jälkeen jopa joka toisella teollisuusyrityksellä oli oma tehdasuokala, eli työpaikkaruokala. 1930-luvulla tuli työturvallisuuslakiin määräys ruokailuista ja 1940-luvulla tavoitteeksi asetettiin, että jokaisen työntekijän tulee saada työpaikalla kunnollista ruokaa. (Raulio ym. 2004, 12.)

Myös kansainväliseltä työjärjestöltä (ILO) tuli suositus 1956 koskien henkilöstöruokailua. Työterveyslaitoksen toimikunta teki vuonna 1971 selvityksen henkilöstöruokailusta ja tällöin laadittiin ohjeet mm. työpaikoilla tarjottavan ruoan ravintosisällöstä ja koostumuksesta. Selvityksestä kävi ilmi henkilöstöruokailun vaikutus kansanterveyteen, työpaikalla viihtyvyyteen ja väestön ravitsemuskasvatukseen. Suomen Itsenäisyyspäivärahaoston (SITRA) joukkoruokailututkimus käynnistettiin 1970-luvulla. Tarkoituksena oli kehittää ohjeita ja suosituksia suurtalouksille. Vuodesta 1948 vuoteen 1993 valtion ravitsemiskeskus toteutti valtion henkilöstöruokailun. Vuonna 1993 henkilöstöruokailun toteutus yksityistettiin. Vuoden 1994 jälkeen valtio ei enää maksanut hen-

kilöstöruokailua, vaan virastojen piti sisällyttää kulut omaan talousarvioonsa. (Raulio ym. 2004, 12–13.)

Tästä eteenpäin kuntasektorin työnantajien työpaikkaruokaloissa alettiin periä korvausta, joka on vähintään ravintoedun verotusarvon ja korkeintaan omakustannushinnan mukainen korvaus. Jos aterialta ei peritä korvausta, se lasketaan luontaisetuihin. Yksityisellä sektorilla henkilöstöruokailua ei välttämättä ole järjestetty ollenkaan. Vuonna 1989 yksityisellä puolella oli käytössä lounassetelit, mutta niiden verotusarvoa nostettiin lähes kaksinkertaiseksi, jonka vuoksi lounasseteleiden käyttö väheni huomattavasti seuraavan viiden vuoden aikana. Vuonna 1993 yksityiseltä puolelta poistettiin ateriatu, ja vuonna 1995 tuli henkilöstöruokailun 22 % arvolisävero, joka karsi henkilöstöravintoloiden käyttäjiä. (Raulio ym. 2004, 13.) Uusin muutos ravintola- ja ateriapalveluiden arvonlisäverokantaan tapahtui 1.7.2010, jolloin ravintolapalveluiden ja muiden ateriapalveluiden arvonlisävero laski 13 %:iin (Verohallinto, 2010).

### **3.3 Työaikainen ruokailu**

Suomessa ateriointi on muuttunut 1920-luvulta alkaen niin, että neljän lämpimän aterian mallista on siirrytty kolmen aterian kautta kahden lämpimän aterian malliin. Ateriointi on muuttunut mm. siksi, että teollisuutta on tullut lisää, ihmiset ovat muuttaneet kaupunkiin ja että naiset ovat siirtyneet työelämään. Maanviljelijät söivät 1900-luvun alussa aina neljä lämmintä aterialla päivässä. Kaupungeissa siirryttiin 1920-luvulla kolmeen lämpimään aterialla päivässä, koska kaupungeissa työ oli kevyempää ja työpäivät kenties lyhempiä kuin raskaassa työssä maaseudulla. Lopulta maaseudullakin omaksuttiin sama tapa kuin kaupungeissa, jolloin maallakin syötiin kolme lämmintä aterialla päivässä. Tämä järjestelmä jatkui vuosikymmenten ajan. (Raulio ym. 2004, 11.)

Kaupungeissa siirryttiin kahden aterian päivärytmiin 1960- ja 1970-luvuilla. Kaupunkilaiset kokivat tarvitsevänsä entistä vähemmän energiaa päivässä. Myös työpaikkaruokailun yleistymisen ja parempi taloudellinen asema auttoi kahden lämpimän aterian päivärytmin löytymiseen. Kahden aterian päivärytmi vakiinnutti paikkaansa vielä 1980- ja 1990-luvuilla. Kuitenkin vuonna 1992 kolme aterialla söi n. 44 % suomalaisista. Suomalaisen aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys -tutkimusten mukaan vuonna 2001 kaksi lämmintä aterialla söi n. 41 % miehistä ja 32 % naisista. Samalla

todettiin, että yhden lämpimän aterian päivässä nautti n. 30 % tutkittavista. Kaksi lämmintä aterialla syöviä henkilöitä oli eniten 15–24-vuotiaissa, naimattomissa tai opiskelijoissa. Yhden lämpimän aterian rytmi on muualla vieläkin yleisempi kuin Suomessa, esim. Tanskassa ja Norjassa n. 80 % ihmisistä söi vuonna 1997 vain yhden lämpimän aterian päivässä. (Raulio ym. 2004, 11.)

Finnravinto 2007 -tutkimuksessa haastateltiin 2 039 henkilöä heidän päivittäisistä ruokailutottumuksistaan ja ravintoaineiden saannista 48 tunnin ruoankäyttöhaastattelun avulla. Puolet tutkittavista henkilöistä piti vielä ruokapäiväkirjaa kolmen päivän ajalta syömisistään ja juomisistaan. (Finnravinto 2007, 12.) Ruokapäiväkirjaan kirjattiin ylös aterian nimi, ruokailuaika ja ruokailupaikka. Ateriat nimettiin selkeästi aamupalaksi, lounaaksi, päivälliseksi, välipalaksi, juomaksi, iltapalaksi tai muuksi ateriaksi (esim. yötyöläisen yöateria). (Finnravinto 2007, 25.)

Finnravinto 2007 -tutkimuksen mukaan henkilöstöravintoloita käyttää lounasaikaan eniten 55–64-vuotiaat miehet sekä 45–54-vuotiaat naiset. Ylemmän koulutuksen saaneista miehistä 36 % käytti henkilöstöravintoloita aktiivisesti, kun taas vähemmän koulutetuista miehistä henkilöstöravintoloita käytti vain 15 %. Naisilla ei koulutustasoteella ollut suurta merkitystä, vaan henkilöstöravintolassa ruokaili sekä korkeasti koulutetut, että vähemmän koulutetut naiset. Tutkimuksesta selvisi myös, että miehet aterioivat keskimäärin 5,8 kertaa päivässä ja naiset 5,9 kertaa päivässä. Lounasta söi  $\frac{3}{4}$  tutkittavasta. Miehet söivät työpäivinä lounaansa joko evälsruokailuna työpaikalla, henkilöstöravintolassa tai kotona. Naiset puolestaan suosivat omia eväitä, mutta kävivät myös henkilöstöravintolassa. (Finnravinto 2007, 28.)

Tutkimus osoitti, että lounaan osuus päivän energiantarpeesta on pohjoismaisten ravitsemussuosittelujen mukainen, eli  $\frac{1}{3}$  energiantarpeesta. Naisilla lounaan osuus oli 30 % päivän energiantarpeesta. Tutkittavat henkilöt lounastivat yleisimmin klo. 11–12 alkailla tunneilla. Lounas oli yleisesti lämpimän ruoan, salaatin ja juoman sisältävä kokonaisuus. (Finnravinto 2007, 30.)

Saman tutkimuksen mukaan henkilöstöravintolassa tai vastaavassa (julkiset keittiöt, yksityiset ravintolat tai kahvilat) lounastavien on todettu syövän muita enemmän suositeltavia ruoka-aineita, kuten kasviksia päivittäin, sekä kalaa, keitettyä perunaa, mar-



joja ja hedelmiä. Jo tämä osoittaa, että henkilöstöravintolaruoka vastaa suosituksia paremmin kuin lounasruokailu kotona tai eväitä syöden. (Finnravinto 2007, 30.)

Teoriaa vahvistaa myös kansanterveyslaitoksen Työaikainen ruokailu Suomessa – julkaisu (Raulio ym. 2004). Julkaisussa todetaan, että 1990-luvulla Laitinen (2000) on selvittänyt nuorten aikuisten työaikaista ruokailua. Tällöin Laitinen (2000) totesi, että henkilöstöravintolassa lounastavan ruokavalio oli enemmän ravitsemussuositusten mukainen, kuin mm. kotona lounastavan tai eväitä syövän ruokavalio. Henkilöstöravintolassa syötiin useammin kuitupitoista ja vähärasvaista ruokaa, sekä kalaa, broileria, hedelmiä ja vihanneksia kuin esim. muissa lounaspaikoissa lounastavat henkilöt. (Raulio ym. 2004, 16.)

#### **4 RAVINTOLARUOAN JA SUURTALOUSRUOAN ERO**

Enni Mertanen teki vuonna 2007 väitöskirjan Kuopion yliopistossa ravintolaruoasta asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Työn tavoitteena oli tutkia ravintolassa ruokailevien asiakkaiden näkökulmaa ja mielipiteitä ravintolaruoasta asiakaskyselyn avulla, sekä kuvata ravintolaruoan valmistamista mm. keittiöhenkilöstön haastattelujen avulla. Tarkoitus oli myös selvittää ravintolaruoan ravintosisältöä ja sitä, onko ruoka ravitsemussuositusten mukaista. (Mertanen 2007, 95.) Työ sivuaa tämän opinnäytetyön aihetta, koska väitöskirjan yksi osa käsittelee ravintolakeittiötä ja sisältää myös ravintolahenkilökunnan haastatteluja.

Tutkimusravintoloissa haastateltiin toiminnasta vastaavaa henkilöä ja toista henkilöä, joka usein oli vuoromestari tai kokki. Henkilöstöä haastateltiin teemahaastattelun avulla. Haastatteluissa käsiteltiin ravintolaruokaa, asiakkaiden odotuksia ja mm. ravintolan toimintaan liittyviä asioita. Tarkoitus oli selvittää keittiön näkemystä aiemmin tehdyn asiakaskyselyn aihealueisiin. Haastatteluista nousi esille se, että hyvä ruoka tarkoittaa ravintolahenkilökunnan mielestä sitä, että se on tehty alkuperäisistä ja tuoreista raaka-aineista omin käsin. Hyvän ruoan tekemisen kriteeriä ei välttämättä voitu toteuttaa mm. ravintolaketjun toimintatavan tai taloudellisuuden vuoksi. Kun haastateltavilta kysyttiin, ”mitä kuuluu tavalliseen ravintolaruoka-annokseen?”, kaikki vastasivat suunnilleen samalla tavalla. Tästä voitiin tuloksissa päätellä, että useimmiten

tavallinen ravintolaruoka-annos on pihvi lisäkkeineen, sekä kastiketta ja koriste. (Mertanen 2007, 224–226.)

Mertasen (2007, 239–240) mukaan tutkimuksessa kävi myös ilmi, ettei ravintolahenkilökunta tunne asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan tarpeeksi hyvin. He eivät pidä lounas-asiakkaita oikeina asiakkaina, vaikka nimenomaan lounas-asiakkaistahan suurin osa arkipäivien myyntituotoista tuli. Lounaan hinta oli usein edullisempi kuin á la carte -annokset ja hinta vaikutti mahdollisesti myös asiakkaiden arvostukseen. Viikonloppuisin ja iltaisin vierailevia á la carte -asiakkaita pidettiin suuremmassa arvossa kuin lounas-asiakkaita. Ravintoloiden pitäisi kuitenkin oppia tuntemaan asiakkaat ja heidän tarpeensa, sekä arvostaa niitä, jotta asiakkaita voitaisiin palvella oikein.

Ravintolaruokan valmistus perustuu nopeaan kypsennykseen sekä monenlaisiin raaka-aineisiin, vaikkakin vain ”parhaat” raaka-aineen kelpuutettiin (esim. tietyt ruhonosat). Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että raaka-ainevalikoimat ovat käytännössä suppeita ja varastossa on vain sellaisia raaka-aineita, mitä kulloinkin á la carte -listalta löytyy. Ravintolahenkilöstö vertasi ravintolaruokaa koti- ja suurkeittiöruokaan ja he pitivät ravintolaruokaa muita vaihtoehtoja parempana, johtuen esim. erilaisista valmistustavoista ja laitteista, kuin mitä kotona ja suurkeittiöissä käytetään. Á la carte -annokset tehdään vain asiakkaan tilauksesta, joka eroaa suurkeittiön ja kotikeittiön toimintavasta. Tosin ravintolassakin joitakin aterianosia on esivalmistettu jo ennen tilausta, esim. lisäkkeet ja lisäkekastikkeet voivat olla lämmitystä vaille valmiita, mutta esim. pihvi paistetaan vasta tilauksesta. (Mertanen 2007, 240.)

Ravintolaruokaa (Mertanen 2007, 140) verrattiin ravintolakeittiöhenkilöstön haastatteluissa suurkeittiöruokaan taulukon 2 mukaan.

**TAULUKKO 2. Ravintolakeittiön henkilöstön käsityksiä ravintolaruoasta verrattuna suurkeittiöruokaan (Mertanen 2007, 140).**

<b>Ravintolaruoka</b>	<b>Suurkeittiöruoka</b>
Itse tehtyä ”kotiruokaa”	Valmisruokaa
Käsintehtyä	Massaruokaa
Asiakkaalle tehtyä	Halpaa
Asiakkaan toiveiden mukaan räätälöityä	Vähän vaihtoehtoja

Jokainen asiakas voi valita mieluista ruokaa	Vähän valinnanvaraa
Aina saatavilla	Tietyt ruokailu-ajat
Juhlaruokaa	Arkiruokaa

Taulukon perusteella saadaan selville, että ravintoloiden keittiöhenkilökunta pitää selvästi ravintolaruokaa parempana ruokana kuin suurkeittiöruokaa. Ravintolaruoka valmistetaan vain tilauksesta käsityönä jokaiselle asiakkaalle erikseen, kun taas suurkeittiöruokaa tehdään suuria määriä kerrallaan suurelle joukolle ihmisiä ja ruoka on halpaa arkiruokaa. (Mertanen 2007, 140.)

Hyvä ravintolaruoka määritellään keittiön näkökulmasta niin, että siinä on kaikki niin kuin kuuluukin olla. Ruoka on hyvää, tavallista parempaa ruokaa. Ruoka maksetaan ja se on moninaista. Ruoka on tehnyt alan ammattilainen asiakkaalle, asiakkaan tilauksesta. Asiakas on tilannut tietyn annoksen, joka osoittaa, että hän haluaa juuri sellaisen annoksen ja maksaa siitä. Jos ruoka on tehnyt alan ammattilainen, ruoka oletetaan olevan hyvää. À la carte -ruokat ovat monesti yksilöllisempää ruokaa kuin lounasruokat, joita tarjotaan suurille asiakasmäärille. À la carte -ruoka on yleisesti hinnasta, mutta ruokaa ei pitäisi arvostella ainoastaan sen perusteella, miten kallista se on. Haastattelussa nousi esille, että osa haastateltavista väheksyi halvempia lounasruokia, vaikka lounasruoka tulisi ravintolaan säännöllinen tulo. (Mertanen 2007, 243.)

Hyvä ruoka määriteltiin haastattelussa visiona, eli millaista hyvän ruoan tulisi olla. Ruoka hyvyttä ei voi nähdä, mitata tai varmistaa etukäteen, koska jokaisella asiakkaalla on oma mielipide. Ravintolaruoka on haastateltujen mielestä pidemmälle jalostettua kuin suurkeittiöruoka ja hienompaa kuin kotiruoka. Käytettävien raaka-aineiden tulisi olla tuoreita, ensiluokkaisia ja erinomaista laatua. Raaka-aineiden tuoreus ja laatu varmistettiin ostamalla tuotteet erilaisten tavarantoimittajien kautta. Haastateltavat eivät siis itse ostaneet raaka-aineita tuoretuotteita myyviltä toreilta. Ihanneruoka ravintolohenkilökunnan mielestä on ruoan valmistaminen alusta lähtien itse, käyttämättä erilaisia esivalmisteita tai teollisia tuotteita. Käytännössä ruoan valmistaminen alusta lähtien itse ei ole mahdollista mm. kiireen, pienten toimitilojen ja henkilökunnan vähyden vuoksi. (Mertanen 2007, 244–245.)

Keittiöhenkilökunnan haastatteluista selvisi, että tyypillisin ravintolaruoka on pihviannos. Annokseen kuuluu 150 g pääraaka-ainetta, joka usein on lihaa, siipikarjaa tai

kalaa fileinä tai annospaloina. Tyypillisesti pihvin rinnalle kuuluu n. 200 g peruna- tai jotain muuta lisäkettä. Yleisimmin lisäke on perunaa jossain muodossa (lohkoperunat, ranskalaiset, muusi, kermaperunat...). Annokseen kuuluu myös n. 80 g kasvislisäkettä, joka voi olla yhtä kasvista, tai monen kasviksen sekoitusta. Kasvislisäke tuo annokseen väriä ja lisää ruoan houkuttelevuutta. Kasvisten kypsyyssastetta pidetään laadun mittarina, eli kasvisten tulee olla juuri ja juuri kypsiä. Pihviannokseen kuuluu aina myös kastike, joka haastateltavien mielestä erottaa ravintolaruoan koti- ja suurtalousruoasta. Suurtaloudessa tai kotona kastikkeita ei välttämättä käytetä, kun taas ravintolassa voi olla jopa jokaiselle pääraaka-aineelle oma kastike. Annoksen kruunaa koriste, joka voi olla samantyyppinen jokaisessa ravintolan annoksessa, esim. jokin yrtti tai hedelmä. Koristeiden tulee sopia muuhun annokseen. Edellä kuvatulle, tyypilliselle ravintola-aterialle, on tyypillistä, että annos on koottu erilaisista komponenteista, jotka maistuvat ja näyttävät erilaisilta. Kuitenkin erilaiset komponentit täydentävät toisiaan, jolloin syntyy houkutteleva ja maukas ravintola-ateria. (Mertanen 2007, 245–246.)

## 5 TYÖN TAVOITE

Tutkimuskysymys, johon työssä etsitään vastausta, on yksinkertaisuudessaan

- Millaista on henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä hyvä henkilöstöravintolan ruoka?

Työ on kuvaileva tutkimus, jonka tarkoituksena on tuoda esille henkilöstöravintolan henkilöstön näkemyksiä hyvästä ruoasta. Tavoitteena on selvittää, miten henkilöstö kuvaa puheessaan hyvää ruokaa. Erityisesti tutkitaan sitä, miten heidän puheessaan esiintyy ruoan terveellisyysnäkökulma ja hygieniasiat. Lisäksi selvitetään, millainen näkemys henkilöstöllä on asiakkaidensa toiveista ja miten henkilöstö kuvaa hyvän ruoan tuottamiseen liittyviä asioita. Tavoitteena on myös selvittää, miten henkilöstöravintolahenkilöstö määrittelee ravintolaruoan ja henkilöstöravintolaruoan eron.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄ

### 6.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, koska tavoitteena oli saada aikaan paljon kuvailevaa puhetta ja antaa tilaa haastateltavan omille ajatuksille. Haastattelut nauhoitettiin nauhurilla, jotta haastattelun pariin oli helppo palata myöhemmin. Nauhoitettu haastattelu on myös helppo kirjoittaa puhtaaksi. Jotta puhe ei lähtisi ”rönsyilemään” liian laajoille alueille, käytettiin teemahaastattelua.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2004, 35) etukäteen valittujen teemojen avulla keskustelu pysyy valittujen aihealueiden parissa koko haastattelun ajan. Teemahaastattelu ja väljät, tilaa antavat kysymykset ovat hyvä tapa johdattaa haastateltavaa aiheen pariin. Haastattelu on hyvä tutkimusmenetelmä, koska tällöin saadaan syventäviä vastauksia ja jos jokin asia jää haastattelun aikana epäselväksi, se voidaan tarkentaa heti, jolloin ei tule niin helposti väärinkäsityksiä.

### 6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelulla tarkoitetaan sitä, että haastattelussa keskitytään tiettyyn aihealueeseen, tässä tapauksessa henkilöstöravintolaruokaan. Haastatteliija on ottanut ennen haastattelua selvää haastattelun teemoista, joiden mukaan laaditaan haastateltavalle sopivat kysymykset. Teemahaastattelussa alussa on se oletamus, että kaikilla haastateltavilla on yksilöllisiä kokemuksia, ajatuksia ja tietoja haastattelun teemoista etukäteen. Yksityiskohtaisia kysymyksiä haastattelussa ei käytetä, vaan edetään teemoittain, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Haastateltava pystyy tällöin puhumaan vapaasti, ilman tarkkoja ja tenttaavia kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.) Haastattelun aikana pitää kuitenkin muistaa, että kaikki teemat käydään alkuperäisen suunnitelman mukaan läpi, mutta teemojen järjestys ja laajuus riippuu siitä, mitä ja miten paljon haastateltava puhuu. (Aaltola & Valli 2007, 28).

Haastattelu on myös vaativa tutkimusmenetelmä, koska siihen kuluu paljon aikaa (mm. äänittäminen ja äänitteen purkaminen). Haastattelu voi myös epäonnistua, jos haastattelijalla ei ole tarpeeksi kokemusta ja taitoa haastattelun toteutuksesta. Myös se,

että haastattelija etenee liian nopeasti teemasta toiseen, eikä siedä haastateltavan ”miettimistaukoja”, ei tee hyvää haastattelun onnistumisen kannalta, koska tärkeitä asioita voi jäädä pois liiallisen kiireen vuoksi. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35.) On hyvä tiedostaa haastattelun haasteet, jotta voi yrittää päästä niistä yli.

### **6.3 Koehaastattelut**

Aina ennen varsinaisia haastatteluja olisi hyvä tehdä koehaastattelu. Koehaastattelun avulla saadaan jonkinlainen käsitys haastattelujen kohderyhmän kokemuksista. Koehaastattelut tehdään, kun haastattelulomakerunko on valmis. Haastattelujen jälkeen on vielä mahdollista muokata haastattelurunkoa ennen varsinaisia haastatteluja. Koehaastatteluissa testataan haastattelulomakerungon toimivuutta, aihepiirien järjestystä ja haastattelun kokonaisuudesta, jotta se pystytään ilmoittamaan haastateltaville ennen haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 72.)

### **6.4 Haastattelutilanne ja haastattelijan rooli**

Haastattelupaikka on olennainen osa haastattelun onnistumista ajatellen. Yleensä haastattelut tehdään jossain haastateltavalle tutussa ympäristössä, kuten kotona, koulussa tai työpaikalla. Haastattelutilanteen tulee olla mahdollisimman rauhallinen ja muita virikkeitä ei pitäisi olla tarjolla, koska haastateltavan tulee keskittyä haastatteluun. Kun haastatellaan haastateltavan kotona, haastattelulla on suuremmat mahdollisuudet onnistua, koska oma koti on haastateltavalle tuttu paikka ja hän voi olla vapaasti oma itsensä. Tärkeintä on kuitenkin valita sellainen paikka, jossa haastateltava tuntee olevansa omalla maaperällä. Tutkija ja haastateltava voivat haastattelun aikana istua vieretysten tai vastakkain pöydän eri puolilla. Jos istutaan vierekkäin, on helpompi ymmärtää ja tulla ymmärretyksi ja saada aikaan rentoutuneempi tunnelma kuin vastakkain pöydän eri puolilla istuttaessa. (Aaltola & Valli 2007, 28–30.)

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, joka syntyy useimmiten haastattelijan aloitteesta. Hyvä haastattelijä käyttäytyy asiallisesti ja toimii tilanteessa nimenomaan haastattelijana eikä omana itsenään. Haastattelutilanteen läpikäyminen on etusijalla ja haastattelijan tulee olla kiinnostunut siitä, mitä haastateltava kertoo ja kuunnella vastaukset. Jos haastattelijalla on välinpitämätön, haastateltava huomaa sen kyllä ja se vaikuttaa haastattelutilanteeseen. Haastattelijan tulee käyttäytyä neutraalisti eikä esittää omia

mielipiteitään tai hämmästellä vastauksia, koska haastattelun pääosassa on vain haastateltava ja hänen mielipiteensä. Haastattelijan pitää osoittaa, että hän on luottamuksen arvoinen. Haastateltavalle täytyy kertoa ennen haastattelun alkua, että tiedot ovat luotamuksellisia eikä häntä voida tunnistaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 96–98.)

Haastattelun alussa syntyy kaksi roolia, haastattelijan ja haastateltavan rooli. Heidän pitäisi löytää yhteinen kieli, jotta haastattelu onnistuu. Yleensä yhteinen kieli on haastattelijan kieli, haastateltavan kieli tai yhteinen, neutraali kieli, jota molemmat ymmärtävät. Liikaa slangikieltä ja ammattisanastoa tulisi välttää, mikäli toinen ei ymmärrä sitä. Joskus mm. ikäero ja statuserot vaikeuttavat asiaa. Avausrepliikit, kuten säästä puhuminen, helpottavat usein tilannetta ja tunnelma rentoutuu ennen itse aiheeseen pääsyä. (Aaltola & Valli 2007, 31–33.)

Haastattelun nauhoittaminen on hyvinkin yleistä. Nauhoituksen avulla voidaan palata uudestaan haastattelutilanteeseen ja sen avulla voidaan myös tulkita jälkikäteen vastauksia. Haastattelun aikana haastattelijat tarkastelee haastateltavaa, jolloin haastattelun nauhoittaminen on hyvä tapa saada aikaa tarkkailla haastateltavaa vastausten ylöskirjoittamisen sijaan. Kun nauhoituksen kuuntelee jälkikäteen, voi saada esille uusia sävyjä tai pointteja, joita ei huomannut ollenkaan haastattelun aikana. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14–15.)

## **6.5 Aineiston litterointi ja analysointi**

Haastattelut nauhoitetaan siis yleensä nauhurilla. Tämän jälkeen on kaksi vaihtoehtoa aineiston purkamiseen; joko sanasta sanaan puhtaaksikirjoittaminen (litterointi) tai se, että päätelmiä tehdään suoraan nauhalta. Helpointa on aineiston litterointi, koska päätelmiä on todella vaikeaa kokemattoman tutkijan tehdä, jos haastateltavia on monta ja haastattelut kestävät kauan ja polveilevat teemasta toiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 138.)

Kun osa haastatteluista on tehty, voi tulla tunne, että aineistosta ei saa mitään irti. Usein myöhemmin ymmärtää olevansa väärässä, kun aineistosta irtoaa paljon enemmän asiaa kuin mitä ensilukemalta ymmärtääkään. Kun kaikki haastattelut ovat valmiit, seuraa niiden litterointi, eli puhtaaksi kirjoittaminen. Ennen litteroinnin aloittamista pitää miettiä, miten tarkkaan haluaa kaikki ”hmm” - äänteet kirjata muistiin.

Helpoin tapa on tietenkin purkaa vain olennaisimmat asiat tekstiksi. Kauaskantoisin tapa on vain tunnollisesti kirjata kaikki nauhalta kuuluva muistiin. Haastattelujen purkamiseen kuluu paljon aikaa, esim. yhden haastattelutunnin purkamiseen voi kulua jopa yksi kokonainen työpäivä. Kun on kyseessä teemahaastattelu, aineistot analysoidaan teemoittain. Eli aineisto jäsennellään teemojen mukaisesti. Aineisto käydään teemoittain läpi ja poimitaan olennaisimmat tulokset jokaisesta teemasta. Kun olennaisimmat tulokset ovat selvillä, niitä verrataan usein teoriataustaan ja aiempiin tutkimustuloksiin. (Aaltola & Valli 2007, 41–42).

## **6.6 Haastattelujen laatu ja luotettavuus**

Haastatteluja tehdessä on tärkeää panostaa haastattelujen laatuun. Ennen haastatteluja hyvä laatu voidaan tavoittaa niin, että tehdään kattava haastattelurunko. Esimerkiksi lisäkysymyksiä tulisi miettiä ennalta valmiiksi, eikä vasta haastattelutilanteessa. Tosin haastattelujen suuntaa ei voida etukäteen ennustaa, joten tarkkojen lisäkysymysten miettiminen voi olla etukäteen vaikeaa. Haastattelujen aikana pitäisi pitää huolta siitä, että tekninen laitteisto (nauhuri) on kunnossa, ja nauhoittaa koko ajan. Kun haastattelu on loppunut, kannattaa tarkistaa, että kaikki aihealueet on käsitelty ja ettei kysyttävää jäänyt. Haastattelujen jälkeen haastattelut pitäisi litteroida mahdollisimman nopeasti. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184–185.)

Haastatteluaineistoa voidaan pitää luotettavana, kun haastattelujen laatu on kohdallaan. Haastattelujen kuuluvuuden tulee olla hyvä läpi haastattelun. Litterointitavan tulee olla samanlainen jokaisessa haastattelussa ja luokittelun pitää olla täsmällistä. Tällöin haastatteluaineisto on luotettava. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 185.)

## **7 HAASTATTELujen TOTEUTUS**

### **7.1 Haastattelun teemat**

Teemojen valitseminen oli vaikeaa, koska piti todella miettiä, mitä on tarkoitus saada haastatteluissa selville. Piti selvittää, millaista on henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä hyvä henkilöstöravintolan ruoka. Lopulta päätettiin käyttää työssä mukaillen Enni Mertasen ”Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkö-



kulmasta” -väitöskirjassa mainittua teemarunkoa (Mertanen 2007, 340–341). Tämä siitä syystä, että Mertanen on tehnyt hyvin samantyyppisen tutkimuksen kuin tämä tutkimus. Hän on haastatellut ravintolakeittiön henkilökuntaa yhtenä osana väitöskirjaansa.

Mertanen (2007, 340–341) haastattelee omaa kohderyhmäänsä laajemmin kuin mitä tässä tutkimuksessa haastatellaan, hänen kysymyksensä ovat selvästi tarkoitettu ravintolan henkilöstölle, koska teemana on mm. gastronomia ja ruokalistalla olevat ruoat.

Tämän työn haastatteluteemat päätettiin jakaa selkeisiin aihealueisiin, jotka ovat

- Perustiedot
- Itse asiakkaana henkilöstöravintolassa
- Mitä on henkilöstöravintolaruoka
- Hyvä ateria keittiön kannalta
- Oma ammattitaito
- Millaista on hyvä henkilöstöravintolaruoka
- Laatu, terveellisyys ja ravitsemus
- Taloudellisuus
- Asiakasnäkökulma.

Haastattelurunko (liite 1) muotoutui lopulliseksi versioksi koehaastattelujen jälkeen, kun koehaastatellut henkilöt antoivat palautetta. Varsinaisissa haastatteluissa kysyttiin perustiedot haastateltavilta, jotta tiedetään, millainen koulutus ja tehtävänimike heillä on kyseisessä työpaikassa. Seuraava teema oli haastateltava itse asiakkaana henkilöstöravintolassa. Tällä teemalla tahdottiin saada selville, millainen mielikuva haastateltavalla on henkilöstöravintolasta asiakkaana ja millaista ruokaa hän olettaa syövänsä henkilöstöravintolassa. Osion päätteeksi haluttiin saada selville, millainen on haastateltavan mielestä hyvä työpaikka-ateria.

Seuraavassa teemassa käsiteltiin yleisesti sitä, mitä on henkilöstöravintolaruoka. Tämä siitä syystä, että tahdottiin selvittää, millaiseksi henkilöstöravintolaruoka mielletään henkilökunnan näkökulmasta. Teeman lopuksi kysyttiin myös henkilöstöravintolaruokan ja ravintolaruokan eroja, koska Enni Mertasen väitöskirjan aihe ”Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta” vaikutti kiinnostavalta.

Hyvä ateria keittiön kannalta -teema valittiin siksi, koska tahdottiin tietää, millainen on ihanneateria, jonka haastateltava itse valmistaa asiakkaalle. Omasta ammattitaidosta kysyttiin sen verran, että millaista ruokaa haastateltava tekee kotona ja mitä asioita hän pitää tärkeänä (koti)ruokaa valmistaessaan.

Hyvä ruoka henkilöstöravintolassa -teemaa käsitellessä selvitettiin, millaista on hyvä ruoka henkilöstöravintolassa, mitkä ovat hyvän ruoan kriteerit ja mitä raaka-aineita henkilöstöravintolassa käytetään. Laatukuva, terveellisyys, ravitsemus ja taloudellisuus -teemat syvensivät aiempien teemojen kysymyksiä. Viimeisenä teemana oli asiakasnäkökulma. Tällä tahdottiin selvittää, mitä haastateltavat tietävät omista asiakkaistaan ja heidän toiveistaan.

## **7.2 Koehaastattelut**

Kun kyseessä on aloitteleva haastattelija, on koehaastattelut ensiarvoisen tärkeitä, jotta saadaan varmuutta haastattelutilanteeseen. Koehaastattelut suoritettiin ravintola Tallissa huhtikuussa 2010. Tällöin haastateltiin ravintola Tallin ravintolapäällikköä ja kokkia. Molemmat haastattelut sujuivat hyvin ja luonnollisesti, lähes keskustelemaan sävyyn. Molempien haastattelujen kesto oli 20–25 min. Kun haastattelujen kesto oli suunnilleen tiedossa, se kannatti kertoa myös varsinaisia haastatteluja sopiessa. Haastateltavien palaute oli asiallista ja palautteesta saatiin hyviä vinkkejä seuraavia haastatteluja ajatellen. Kysymykset olivat molempien mielestä selkeitä ja toimivia, tosin molemmat pyysivät kiinnittämään huomiota siihen, ettei varsinaiseen asiaan mennä liian nopeasti.

## **7.3 Haastattelut**

Haastattelut toteutettiin toukokuun 2010 aikana (10.5, 11.5 ja 26.5). Haastatteluja suunniteltaessa haastavaa oli saada mukaan haastateltavia toimipaikkoja. Lopulta haastattelut sovittiin neljään eri toimipaikkaan.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Kustakin toimipaikasta haastateltiin sekä ravintolapäällikköä että kokkia. Poikkeuksena eräs toimipaikka, jossa kokki ei suostunut haastatteluun. Yhteensä haastateltiin seitsemää henkilöä. Kaikki haastattelut toteu-

tettiin haastateltavalle tutussa ympäristössä, eli työpaikalla normaalin työpäivän aikana. Ennen haastattelujen alkua haastateltaville kerrottiin, että haastattelut ovat luottamuksellisia, eivätkä aiheuta mitään jatkotoimenpiteitä ja ettei haastattelijan nimeä julkaista.

Tarkoituksena ei ollut antaa haastateltavalle kysymyksiä paperilla. Haastattelurunko oli haastattelutilanteessa mukana lähinnä tukipaperina. Haastateltavien annettiin toki nähdä kysymykset etukäteen, jos hän niin tahtoi. Tarvetta tähän ei kuitenkaan ollut. Haastateltavien perustiedot kerättiin haastattelutilanteen yhteydessä (nimi, koulutus, tehtävänimike).

Haastattelun aikana oli tarkoitus käyttää muutamaa teemaa, joista keskustellaan. Haastateltavalle kerrottiin etukäteen vain se, että haastattelu liittyy ruokaan. Haastattelut teemoitettiin niin, että haastateltava miettii hyvää ruokaa eri näkökulmista. Hän on mm. itse asiakkaana henkilöstöravintolassa, töissä henkilöstöravintolassa ja lopuksi hän asettautuu vielä heillä ruokailevan asiakkaan asemaan.

Välttämättä kaikkia kysymyksiä kaikista aihealueista ei kysytty, vaan annettiin haastateltavan puhua ja kysyttiin sen mukaan tarkentavia kysymyksiä. Kuitenkin niin, ettei haastattelijä vihjannut mitään omista mielipiteistään. Tavoitteena oli saada haastateltava puhumaan mahdollisimman paljon omin sanoin, mm. kannustamalla ”kertoisitko omin sanoin...”, tai ”voisitko kertoa esimerkkejä...”.

Kaikki haastattelut sujuivat suunnitelmien mukaan. Ensimmäiset kaksi haastattelua menivät tekniikkaa harjoitellessa, ja siinä, että ei paljasteta haastateltavalle liikaa haastattelijan mielipiteitä. Kahden ensimmäisen haastattelun aikana huomattiin, että haastattelupaikaksi tulisi valita mahdollisimman hiljainen tila, eikä esim. henkilöstöravintolan ruokasalia ruokailu-aikaan. Loput haastattelut sujuivatkin mallikkaasti ja kaikki nauhoitukset onnistuivat hyvin.

#### **7.4 Aineiston litterointi ja analyysi**

Kun kaikki seitsemän haastateltavaa oli haastateltu läpi, kirjattiin jokainen haastattelu sana sanalta puhtaaksi word -tiedostoon. Tämän jälkeen koodattiin MaxQda -ohjelmalla kaikki haastattelun osat omiin luokkiinsa (liite 2). Luokkien nimeäminen

oli hieman haastavaa, koska luokan nimen piti kuvastaa sisältöä. Luokat nimettiin aika pitkälle teemoittain, joiden alle tehtiin vielä tarkentavia luokituksia eri kysymyksiin liittyen. Esim. pääluokka ”hyvä ruoka henkilöstöravintolassa” ja alaluokka ”mitä raaka-aineita käytetään”. Tämän otsakkeen alle listattiin kaikki, mikä haastatteluissa viittasi raaka-aineryhmiin ja niiden käyttöön. Jouduttiin myös yhdistelemään eri teema-alueilta joitakin osioita, mm. ”oma ihanneateria” ja ”mitä ei söisi itse” -osiot. Kun luokat oli nimetty sopivalla tavalla, oli seuraava haaste saada kaikki, mitä haastateltavat ovat puhuneet, sopivaan lokeroon. Se oli vaikeaa, koska samassa lauseessa haastateltavat saattoivat puhua monestakin eri asiasta ja pyörtää puheensa hyvinkin nopeasti. Joidenkin haastateltavien oli selvästi vaikeaa kertoa omia mielipiteitään, koska tuntui, että kaikki peilautui työhön, jota he päivittäin tekevät.

Kun haastattelut oli luokiteltu, tulostettiin kaikki luokat paperille ja alettiin käymään tuloksia systemaattisesti läpi alleviivaten kaikkein olennaisimmat asiat. Etsittiin teemoittain asioita, jotka liittyivät teoriataustaan, tai sitten selkeästi teoriataustasta poikkeavia asioita. Seuraavaksi piirrettiin jokaisen luokan jokaisesta aiheesta mindmap, joka selkeytti haastattelijan ajatuksia ja kiteytti haastatteluissa tulleita asioita paremmin ymmärrettävään muotoon.

Kun haastattelujen tuloksia luki peräkkäin paperille tulostettuna lausahduksina, tuntui, että niistä ei saa mitään irti ja että aineistoa on liian vähän. Mindmap helpotti tulosten esille saamista huomattavasti. Haastattelujen purkaminen ja tiedon analysointi ja luokittelu oli todella mukavaa puuhaa, vaikka veikin todella paljon aikaa.

Pääpointteina pidettiin mm. sitä, miten emännän / ravintolapäällikön ja kokin ajatukset poikkeavat valmistettavasta ruoasta, mikä on haastateltavien mielestä hyvää ruokaa, mitä elintarvikkeita mainitaan, mikä ero on henkilöstöravintolaruoalla ja ravintolaruoalla, mikä on heidän mielestään terveellistä ruokaa ja mitkä asiat vaikuttavat ruoan laadukkuuteen. Lopulta päästiin kirjoittamaan tuloksia sanalliseen muotoon opinnäytetyötä varten. Tekstiä tulos-osioon tuntui tulevan todella paljon, joten avuksi otettiin käsitekartat, joilla tulos-osiota sai selkeytettyä.

Työtä voidaan mielestäni pitää luotettavana, koska kaikki, mitä henkilöstö puhuu, kirjoitetaan sensuroimattomana puhtaaksi ja analysoidaan valmiiksi tuloksiksi. Täytyy myös ottaa huomioon, että haastateltavien puheet eivät välttämättä ole 100 % päivitet-

tyä tietoa aiheesta, vaan heillä voi olla esim. 3 vuotta vanhaa tietoa jostain asiasta. Haastattelun tuloksiin ei toki vaikuta, onko haastateltavalla uutta vai vanhempaa tietoa jostain aiheesta, koska faktatietoahan ei haastatteluissa haettu. Tarkoitus oli saada haastateltava kertomaan omin sanoin, mikä on hänen mielestään hyvää ruokaa ja mitkä tekijät sen syntyyn vaikuttavat.

## 8 TULOKSET

Haastattelujen aikana mainittiin useaan otteeseen, että hyvä ruoka on peruskotiruokaa ja että se on vaihtelevaa ja monipuolista. Tästä syystä tätä seikkaa ei mainita jokaisen luvun kohdalla, koska haastateltavat mainitsivat asiasta todella usein.

### 8.1 Haastateltavien tausta

Työssä haastateltiin neljässä eri henkilöstöravintolassa yhteensä seitsemää ihmistä. Kolmessa henkilöstöravintolassa oli asetelma esimies ja kokki ja yhdessä henkilöstöravintolassa haastateltiin vain esimestä, koska kokki ei suostunut haastatteluun. Koulutukseltaan ja tehtävänimikkeiltään haastateltavia oli 2 ravintolakokkia, 1 suurtalouden työnjohtaja, 3 ravintolapääällikköä ja yksi yrittäjä / ravintolapääällikkö. Työtehtävät olivat ravintolakokeilla hyvin samantyyppisiä, ja ravintolapääälliköiden työtehtävät olivat myös keskenään samankaltaisia.

Kokit kertoivat työpäivästään yleisellä tasolla. Päivään kuuluu tarkka aikataulutus, jonka mukaan toimitaan koko päivän. Ensin tehdään asiat, jotka vaativat eniten aikaa, kuten suuritöisimmän ruoan valmistaminen. Päivään kuuluu yleisesti leivontaa, ruoan esivalmistelua ja ruoanvalmistusta. Kokit hoitavat yleensä myös linjastoa, katsovat ruoan riittävyttä ja tekevät tarpeen mukaan lisää, palvelevat asiakkaita kassalla ja hoitavat loppusiivoukset.

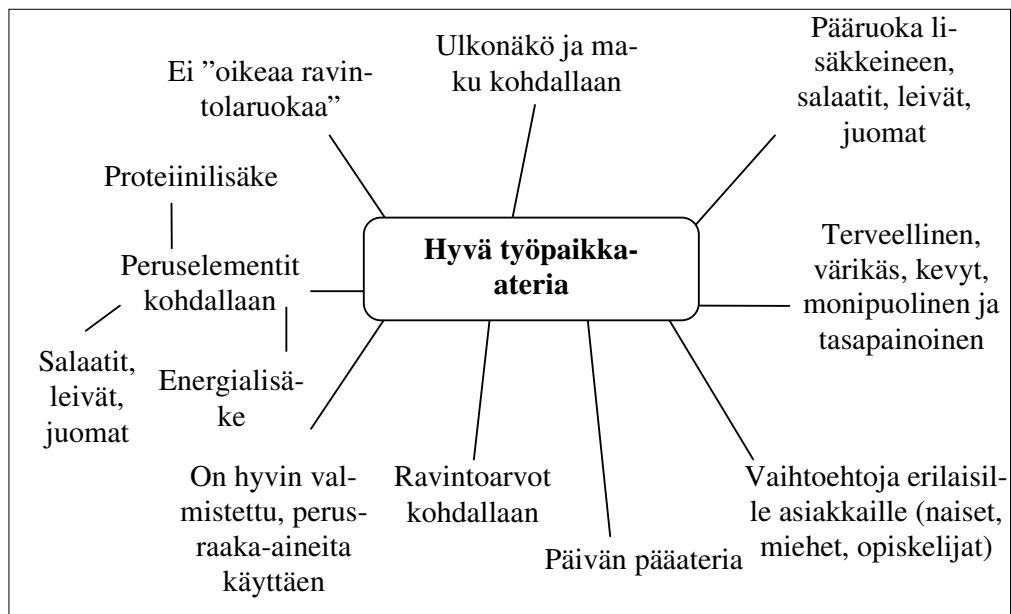
Ravintolapääälliköt aloittavat päivänsä yleensä tietokoneen äärellä. He katsovat, onko tullut uusia tilauksia, paljonko on esim. opiskelijoita talossa läsnä ja millaisia ryhmiä on tulossa syömään. Lisäksi he vastaavat sähköposteihin. Ravintolapääälliköt hoitavat usein talon sisäiset kahvitukset ja niihin liittyvät työt. He suunnittelevat ruokalistat ja raaka-ainetilaukset, sekä hinnoittelevat tuotteita, hoitavat laskutusta ja alustavaa kir-

janpitoa. Ravintolapöytälikön tehtävät liittyvät suuresti hallinnolliseen puoleen, mutta he ovat keittiössä apuna varsinkin pienissä toimipaikoissa. He auttavat kaikessa myyntityöstä tiskaamiseen saakka. Eräskin esimies purkaa tukkukuormat, leipoo, hoitaa kassan ja tiskaa pöytälikön töiden lisäksi.

Haastateltavat kertoivat, että heidän mielestään heidän ruokailutottumuksensa ovat hyvät. Muutama mainitsi syövänsä aamupalan kotona. Aamupalaan kuuluu haastateltavien mukaan tuoremehua, kahvia, leipää ja puuroa. Kaikki kertoivat syövänsä paljon salaattia ja keittoja töissä. Jos töissä syö raskaasti, ei jaksakaan olla töissä loppupäivää, koska raskas ruoka alkaa väsyttää liikaa. Töissä syödään kasvispainotteinen kylmä tai lämmin ateria. Joku mainitsi pyrkivänsä syömään lautasmallin mukaan. Ne haastateltavat, joilla on lapsia, kertoivat syövänsä kotona iltaruokan. Ne, jotka mainitsivat syövänsä kotona iltaruokan, syövät omien sanojensa mukaan tavallista kotiruokaa, esim. nakkikastiketta, lihapullia ja broileria.

## 8.2 Hyvä työpaikka-ateria

Haastateltavat kertoivat, millainen on heidän mielestään hyvä työpaikka-ateria (kuvio 1). Mielipiteet vastaavat hyvin haastateltavien omia ruokailutottumuksia, eli aterian kuuluu olla päiväsaikaan kevyt, ei liian raskas. Ravintoarvojen tulee olla kohdallaan. Ateriaan kuuluvat peruselementit, eli proteiinilisäke, energialisäke (peruna, riisi, pasta), salaatit, leivät ja juomat (maito, vesi). Pääruoka voi olla mm. kaalilaatikkoa, jauhahemaksapihvejä, makkara-stroganovia, lohta, silakoita tai jauhelihakastiketta. Kun on kyse hyvästä työpaikka-ateriasta, tulee olla vaihtoehtoja erilaisille asiakkaille (naiset, miehet, opiskelijat). Maun ja ulkonäön tulee aina olla hyviä. Ateria on myös hyvin valmistettu, perusraaka-aineita hyödyntäen. Aterian tulee olla värikäs, terveellinen, tasapainoinen ja monipuolinen, koska haastateltavat pitävät lounasta päivän pääateriana. Hyvä työpaikka-ateria ei myöskään ole iltaravintoloissa syötävää ruokaa, eikä välttämättä kovin eksoottistakaan.



**KUVIO 1. Hyvä työpaikka-ateria.**

### 8.3 Kotiruoka ei ole eineksiä

Haastateltava sai pohtia näkökulmaa, jossa hän itse menee asiakkaaksi henkilöstöravintolaan. Haastateltavat saivat kertoa myös omia odotuksiaan henkilöstöravintolaruokan suhteen. Haastatelluista henkilöistä kuuden (n=7) mielestä ruoka henkilöstöravintolassa on kotiruokan tapaista ruokaa. Joku oli sitä mieltä, että henkilöstöravintolaruoka on perusruokaa; sellaista, mitä tulee harvemmin kotona tehtyä.

Mitä sitten on kotona tehty ruoka? Se tarkoittaa kaikkien haastateltavien mukaan peruskotiruokaa, esim. keittoja, makkaraa, riisivelliä, puuroja, broileria, kokolihaa, lihapullia, nakkikastiketta, makaronilaatikkoa ja lämpimiä vihanneksia. Lapsiperheissä tehdään nykyisin vain vähän keittoja, koska kouluissa tarjotaan usein keittoruokia. Kasvavat lapset kaipaavat joskus muutakin. Kotona tehdyn ruoan tulee olla helppo- ja nopeatekoista ja sellaista, että sitä voi syödä useampanakin päivänä. Kotiruokan pitää olla edullista, hyvää, vaihtelevaa, hyvistä raaka-aineista tehtyä ja monipuolista perusruokaa, jonka teossa suositaan kevyitä tuotteita, mm. kevytjauhelihaa. Eineksiä koti-keittiössä ei ruoka-alan ammattilaiset juurikaan käytä. Eräs esimies mainitsi että:

*Eineksiä pyrin käyttämään vähemmän, koska siinä tuntuu vähän että lyö omaan nilkkaan. Osaa tehdä ruokaa mutta ei tee.*

Eräs haastateltavista käyttää kotiruoan teossa vain laatulihoja, kuten sisä- tai ulkofilettä.

*Mä oon hirveen nipokas esmes lihan suhteen, en mä oikeestaan koskaan osta mitään muuta kun sisäfilettä tai ulkofilettä, että en halua enää siellä niikun silpiä sitä.*

Jos perusarkiruoka onkin tavallista, juhliin panostetaan tekemällä parempaa ruokaa. Ruoan tulee olla aina nautittavaa ja sunnuntaisin syödään usein paremmin ja tehdään aterioista enemmän kokonaisuuksia, esim. salaatti ja pääateria.

Haastateltavat kertoivat, mitä asioita he pitävät tärkeänä, kun he valmistavat kotona ruokaa. Varsinkin lapsiperheissä pidettiin tärkeänä sitä, että ruokailu on sosiaalinen tapahtuma, jossa perheenjäsenet tapaavat toisensa ainakin kerran päivässä. Myös lasten tarpeiden täyttämistä pidettiin tärkeänä. Kotona pyritään tekemään terveellistä peruskotiruokaa ja kalaakin pari kertaa viikossa. Hyvä lopputulos on tärkeä asia. Ruoka ei saa olla palanutta, eikä siinä saa olla liikaa suolaa. Ruoan maku pitää myös kotona maistella, jotta lopputuloksesta tulee mahdollisimman maukas. Eräs esimies mainitsee, että kotona voi mausteita laittaa enemmän ”mutu”-tuntumalta kuin töissä, koska ohjeiden ei tarvitse olla tarkkoja kotioloissa.

#### **8.4 Kalapuikot kuuluvat kouluruokalaan**

Henkilöstöravintolaruokaa pidetään terveellisenä ja tasapainoisena ruokana. Sen rakenne ja laatu ovat hyviä, unohtamatta hyvää makua, tuoksua ja ulkonäköä. Ruoka on hyvää tavallisen arkista ruokaa ilman mitään ”kikkailuja”. Henkilöstöravintolalounaan kulmakivenä pidetään sitä, että saatavilla olisi useampiakin vaihtoehtoja. Ruoka ei haastateltavien mielestä ole todellakaan a la carté -ruokaa tai huippuhyvää ravintolaruokaa, myöskään lautasannokset eivät kuulu henkilöstöravintolaan. Ruoan tulee olla vaihtelevaa, edullista ja hyvistä raaka-aineista tehtyä. Tyypillisenä henkilöstöravintolaruokana haastateltavat mainitsivat lihapullat, jauhemaksapihvit ja kaalilaatikon. Henkilöstöravintolaruoka ei mielletä kalapuikkoja, tiettyjä äyriäisiä ja sisäelimiä (mm. munuaiset).



*Tietysti jotkut kalapuikot kuuluu kouluruokalaan, että ei ihan henkilöstöravintolaan.*

Haastateltavat kertoivat, millainen on heidän oma ihanneateriansa, jonka he söisivät henkilöstöravintolassa. Useimpien mielestä ihanneateriaan kuuluu ehdottomasti monipuoliset salaatit, joku suosii myös kevyttä keittoa (makkara-, liha- tai kasviskeitto). Salaattien kera syödään mieluiten kalaa ja kasviksia kevyin tavoin valmistettuna, tai perunaa/pastaa, lihapullia ja kastiketta, nakkikastiketta, liharuokia, broileria, proteiinipitoisia kasvisruokia ja tuoretta leipää. Kuten edellisessä kappaleessa mainittiin, ruoan ei tarvitse olla a la cartéa, mutta silti tasapainoista, monipuolista, hyväntuoksuista ja ravitsemuksellisesti oikeanlaista. Kuitenkaan hyvästä ulkonäöstä, rakenteesta ja mausta tinkimättä.

Haastateltavien ihanneateriaan ei kuuluisi mielellään henkilöstöravintolalounaalla eineksiä, koska niitä saa ostettua itsekin kaupan einestiskistä. Erään esimiehen mielestä jokin aterianosa saa olla valmis, ”eines”, mutta ei koko ateria.

*Aina voidaan ajatella, jotain, joku osa voi olla osittain valmista, mut ei ihan täysin valmista komponenttia.*

Lounaalla ei suosita myöskään leivitettyjä leikkeitä tai kaloja, koska niiden valmistukseen käytetään paljon rasvaa. Kun kysyttiin, mitä haastateltavat eivät söisi henkilöstöravintolassa, tuli yksittäisinä mielipiteinä, että eivät pidä mm. makkarasta, sisäelimestä, kalapuikoista, valkosipulista, wokeista, lihakastikkeesta ja perunoista. Tässä siis tuli esille henkilökohtaiset makumieltymykset.

## **8.5 Asiakkaille elämyksiä**

Millainen on sitten haastateltavan mielestä ihanneateria, jonka hän itse valmistaa asiakkaalle? Haastateltavat näkevät aiheen ammattilaisina monelta eri näkökannalta. Hyvän aterian tulee olla kokonaisuutena tasapainoinen ateria, jonka laatu pysyy koko ajan samana. Tähän vaikuttavat suuresti hyvät raaka-aineet. Aina pyritään siihen, että ateria on jollekin asiakkaalle ihanneateria, paras mahdollinen ateria. Aterian tulee olla elämys ja makunautinto asiakkaalle, sekä juuri häntä varten valmistettu. Koko asiakaskunta tulisi ottaa huomioon ja tarjota kaikille jotain, esim. kärjistettynä esimerkki-

nä fyysistä työtä tekeville miehille lihaa ja kevyttä istumatyötä tekeville naisille salaattia.

Haastateltavat valmistaisivat mieluiten kokonaisia aterioita, johon kuuluu pääruoka, salaatti, leivät, juomat, lisukkeet sekä mahdollisesti jälkiruoka. Pääruokina mainittiin hyvin tavallisia ruokia, esim. kala- ja broileriruokat, uunilohi ja burgundin härkä. Lisukkeiksi laitettaisiin riisiä, kermaperunaa tai lämpimiä vihanneksia.

Kun kysyttiin, miltä ruoan tulisi asiakkaalle näyttää, haastateltavat mainitsivat valmistamansa ihanneannoksen olevan houkutteleva, onnistunut, selkeä, kaunis, yksinkertainen, värikäs ja raaka-aineiden toivottiin olevan selkeästi sektoreittain aseteltu.

Mikä olisi sellainen ruoka, mitä haastateltavat eivät tarjoaisi asiakkaille? Haastateltavat eivät tarjoaisi huonolaatuista ruokaa. Ruoka ei saisi olla liian mausteinen, suolainen tai energiapitoinen (mm. rasvaista sianlihaa). Annos ei saa olla palanut, ”suttuinen” tai muutenkaan vastenmielinen. Valmistustavoista ei käytettäisi mielellään rasvakeittämistä. Eräs kokki ei valmistaisi ihanneateriaksi wokkeja, koska siinä ainekset eivät ole selkeästi sektoreittain ja ruoka näyttäisi liian sekaiselta.

Kokeilta kysyttiin, millaista ruokaa he tekevät itse töissä. Kokit vastasivat tekevänsä peruskotiruokaa perusraaka-aineista, mm. jauhelihasta ja makkarasta. Paljon tehdään erilaisia kastikkeita, keittoja, wokkeja ja mm. lihapullia tomaattikastikkeessa. Peruskotiruoan kaveriksi kuuluu monen mielestä leipä, salaatti ja jälkiruoka. Haastateltavat eivät mielellään tekisi kovin kermaisia ruokia.

*Mä oon sitä mieltä että arkena ja päivällä ei voi tehdä, sit mielellään ei kauheen kermasia ruokia.*

Kokit tekevät myös mielellään erilaisia teemaruokia, mm. eräällä ravintolalla oli menossa keittoviikko ja eräällä toisella ravintolalla oli hiljattain intialainen teema lautasannoksissa. Haastateltavat tekevät hyvänmakuista ruokaa, tosin aina ei voi kaikkia asiakkaita miellyttää kerralla. Lähes kaikki totesivat, että millaista ruokaa ei itse söisi mielellään, sitä ei tehtäisi myöskään muille.

Esimiehille esitettiin kysymys, jossa toivottiin saavan vastaus siihen, millaista ruokaa esimies vaatii toimipaikassa tehtävän. Esimiehet vaativat, että ruoka on parasta mahdollista; tasokasta ja hyvää ruokaa. Hygienian tulee olla kohdallaan: vaaditaan salmonellatodistukset ja hansikkaiden käyttöä. Raaka-aineita ja ruokia kohdellaan oikein ja ruoan tekeminen jaksotetaan oikein. Tiettyjä sääntöjä, suosituksia ja reseptiikkaa tulee kaikkien pystyä noudattamaan. Reseptiikan merkitystä esimiehet eivät paljon painottaneet, mutta eräs esimies mainitsi reseptien tarkan noudattamisen.

*Pidetään yhteisiä samoja ohjeita,  
ettei lähetä tekemään omia sovelluksia.*

Ruoan tulee olla kaikin puolin turvallista ruokaa, se tehdään laadukkaista raaka-aineista oikeilla valmistustavoilla. Ruoan pitää myös olla terveellistä, maukasta ja ravitsevaa. Ruoan maistaminen ennen saliin viemistä pitää olla jokapäiväistä, ja maistajina pitäisi olla muutkin kuin kokki. Hinta-laatusuhteen tulee olla ehdottomasti kohdallaan henkilöstöravintolalounaalla.

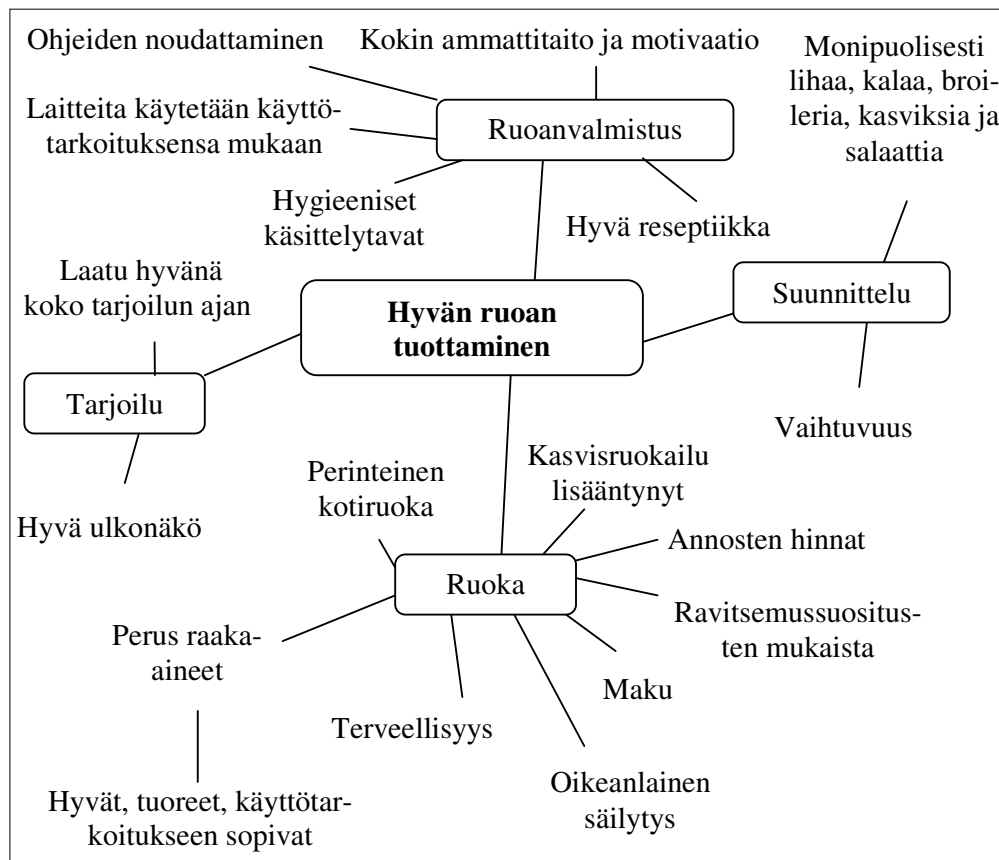
## **8.6 Hyvä ruoan tuottaminen henkilöstöravintolassa**

Hyvän ruoan tuottamiseen liittyy neljä eri näkökulmaa (kuvio 2). Suunnitteluvaihe, ruoanvalmistus, itse ruoka ja ruoan tarjoilu. Suunnitteluvaiheessa tulisi ottaa huomioon se, että hyvin suunniteltu ruokalista on lähtökohta sille, että ruoka on vaihtelevaa ja monipuolista. Pitäisi myös käyttää monipuolisesti kalaa, lihaa, broileria, makkaraa, riistaa, kasviksia ja salaatteja. Hyvän ruoan kriteereinä pidetään hyviä ja tuoreita sekä käyttötarkoitukseen sopivia raaka-aineita. Koko sen ajan, kun raaka-aineet ovat henkilöstöravintolassa, tulisi taata oikeanlainen säilytys, hygieeninen käsittely ja eri kriteereiden noudattaminen. Ruoan tulee olla haastateltavien mielestä perinteistä kotiruokaa, perusraaka-aineista valmistettuna. Myös maku ja ruoan terveellisyys ovat tärkeitä seikkoja.

Sekä esimiesten että kokkien mielestä kokin ammattitaidolla ja motivaatiolla on suuri merkitys hyvän ruoan valmistusprosessissa, kuten myös käytettävillä raaka-aineilla. Kaikkien haastateltavien mielestä ohjeita tulee noudattaa ja olla ruokaa tehdessä huolellinen. Keittiön laitteita tulisi osata käyttää oikein. Siitä ei ole mitään hyötyä, että on hienot laitteet, joita ei sitten osata käyttää. Varsinkin kokkien mielestä maustaminen ja

maistaminen ovat myös yksi hyvän ruoan kriteeri. Erityisesti esimiehet mainitsivat myös hyvän reseptiikan vaikuttavan ruoan onnistumiseen. Ruoan tulee pysyä hyvännäköisenä ja laadukkaana koko tarjoiluajan. Muutama haastateltava piti annosten oikeanlaisia hintoja tärkeinä hyvän ruoan kriteereinä (esim. opiskelijaravintolassa ei kovin kallista ruokaa).

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että kun ruoat toteutetaan ruokaympyrän mukaan, on ruoka tasapainoista. Haastatteluissa todettiin, että kasvisruokailu on vuosien saatossa lisääntynyt. Joskus päivän kasvisruokaa saattaa mennä enemmän kuin päivän perusruokaa. Esim. kasvispihvit ja kasvislasagne ovat hyvin suosittuja kasvisruokia.



**KUVIO 2. Miten hyvää ruokaa tuotetaan?**

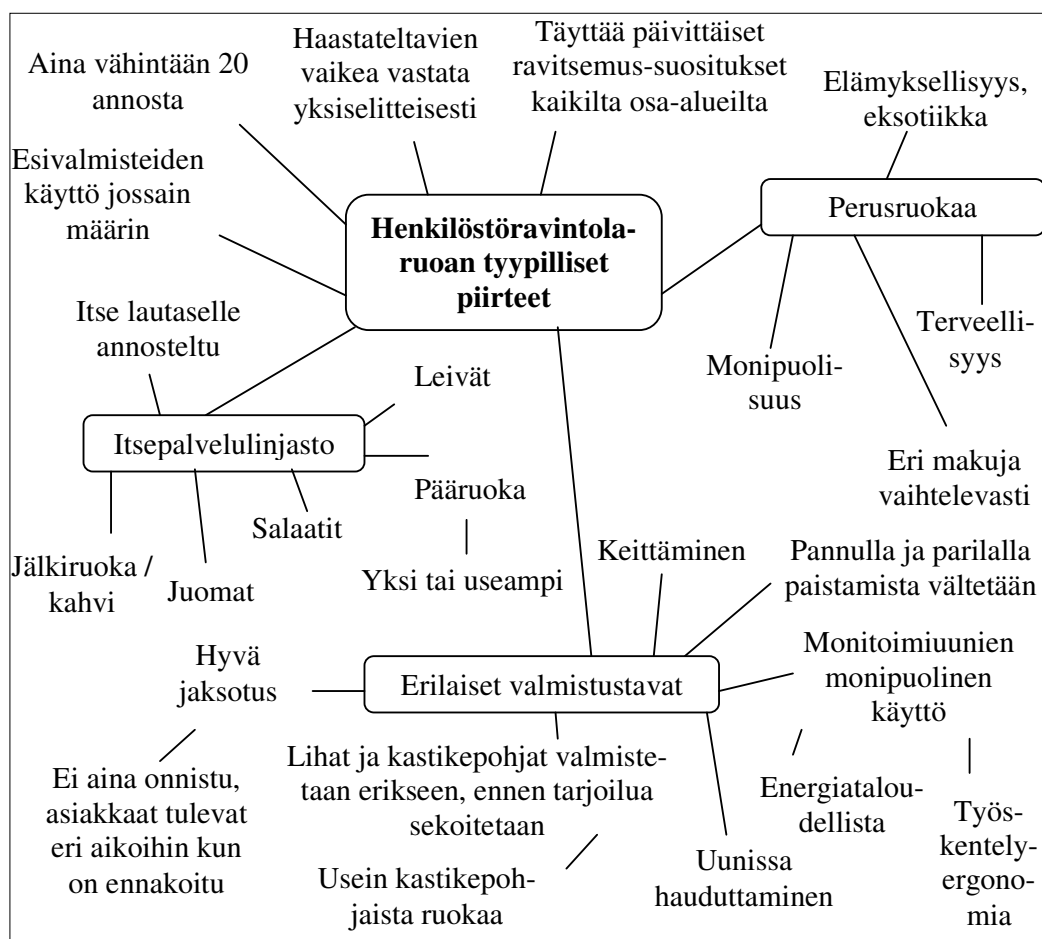
### 8.7 Henkilöstöravintolaruoan, kouluruoan ja ravintolaruoan pieni suuri ero

Haastattelujen aikana kysyttiin, mitkä ovat haastateltavien mielestä henkilöstöravintolaruoan tyypilliset piirteet (kuviot 3). Tähän kysymykseen oli vaikea saada vastauksia,

koska haastateltavat kokivat katsovansa aihetta liian läheltä, eivätkä he osanneet eritellä suoralta kädeltä henkilöstöravintolaruoan tyypillisiä piirteitä. Henkilöstöravintolassa on kuitenkin aina itsepalvelulinjasto, josta ruoka otetaan itse. Eli annosta ei voi saada lautasannoksena. Linjastosta saadaan salaatit, leivät, pääruoat ja juomat. Joskus tarjotaan jälkiruokaa ja mahdollisesti kahvia. Jos pääruokia on vain yksi vaihtoehto, ruoan pitää olla tuttua ruokaa. Sellaista, mitä syödään kotonakin. Jos valinnan vaihtoehtoja on useampikin, voi joukossa olla erilaisia ruokia. Usein kuitenkin pääruokia on tarjolla useampi kuin yksi, jotta kaikille löytyy sopiva vaihtoehto.

Henkilöstöravintolaruoan tulisi täyttää päivittäiset ravitsemussuosittelusten mukaiset päiväsaannit mm. vitamiineista ja kivennäisaineista. Ravitsemuksellista laatua tarkkaillaan ravintoloittain. Ruoka on tyypillistä, monipuolista perusruokaa, useimmiten kuitenkin kastikepohjaista. Annoksia valmistetaan kerralla vähintään 20 annosta. Ruoka on terveellistä ja vaihtelevaa, eri makuja löytyy, sekä tietynlainen elämyksellisyys.

Henkilöstöravintolaruoka valmistetaan joko uunissa, padassa tai levyllä riippuen siitä, minkä kokoinen keittiö on ja paljonko on ruokailijoita. Paistamista ei juurikaan enää käytetä, koska se ei ole täysin ergonomista, tulee ylimääräisiä käsiliikkeitä ja on melko aikaa vievää. Valmistustavoista suosituin on keittäminen ja uunissa hauduttaminen. Monitoimiuuni on selkeästi keittiön tärkeimpiä työvälineitä, koska sen käyttö on mm. energiataloudellista. Ruoka pyritään valmistamaan alusta lähtien itse, tosin joskus on pakko käyttää esivalmisteltuja tuotteita, mm. raakapakasteita. Ruoanvalmistus jaksotetaan hyvin, eli kaikkea ei tehdä kerralla. Aina tosin jaksottaminen ei onnistu, jos asiakkaat tulevat eri tahtiin kun on suunniteltu. Tyypillistä on myös se, että kastikkeet ja lihat valmistetaan erikseen eikä sekoiteta heti, vaikka kyseessä olisikin kastikeruoka.



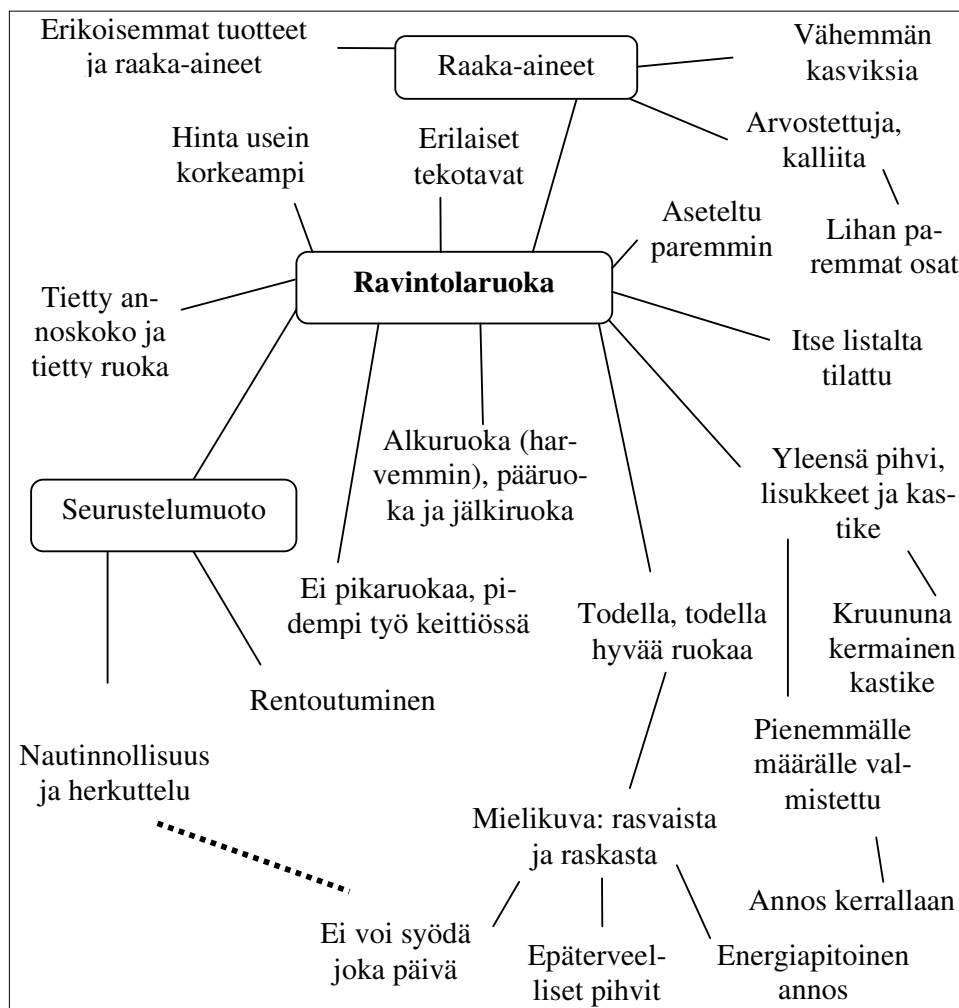
**KUVIO 3. Henkilöstöravintolaruoan tyypilliset piirteet.**

Muutaman kokin ja erään esimiehen puheista saatiin selville, että kouluruoka eroaa henkilöstöravintolaruoasta siten, että kouluissa tarjotaan paljon mm. keittoruokia ja kappaletavaraa, kuten kalapuikkoja.

Yksi haastattelun mielenkiintoisemmista osista oli kuulla, mitä mieltä henkilöstöravintolan työntekijät ovat ravintolaruoasta. Haastateltavilta kysyttiin, miten henkilöstöravintolaruoka eroaa ravintolaruoasta (kuvio 4). Määritelmiä ravintolaruoalle saatiin yllättävän paljon. Ravintolassa syöminen on enemmän seurustelumuoto. Ravintolaan mennään istumaan iltaa, juomaan ehkä lasi viiniä hyvässä seurassa, kun taas henkilöstöravintolassa keskitytään enemmän päivittäiseen lounashetkeen.

*Ihminen menee sinne rentoutumaan, tietysti myös niiku työn välissäkin, mut että siellä vietetään aikaa, mitä ei niiku lounasravintolassa... Siellä oikeesti ihmiset viettää aikaa, seurustelee. Ja ottaa ehkä lasin viiniä*

*ja et se on niiku semmonen seurustelumuoto.*



**KUVIO 4. Ravintolaruoka.**

Haastateltavien mukaan ravintolaruoka on itse, omien mieltymysten mukaan ruokalistalta tilattu. Ruokaa tehdään kerralla vähemmille asiakasmäärille kuin henkilöstöravintolassa, jopa yleensä niin, että annokset tehdään yksi kerrallaan. Kaikkien haastateltavien mielestä ravintolaruoka on annosruokaa, jota ei noudeta itse. Ravintolassa on haastateltavien mielikuvan mukaan pöytiintarjoilu, eli tarjoilija tuo ruoan. Ruoalla on tietty annoskoko, ja asiakkaat odottavat saavansa tilaamansa ruoan. Ravintolassa kiinnitetään myös enemmän huomiota annoksen asetteluun lautaselle kuin henkilöstöravintolassa.

Erään esimiehen mielikuvissa ravintolaruoka on pitkälle esivalmisteltua, mutta kuitenkin ruokaa ei pidetä pikaruokana. Ruoka vaatii keittiössä pidemmän työajan, kuin henkilöstöravintolassa tehty ruoka.

*Ravintolaruoka ois pitkälle esivalmisteltua, jopa joissakin ravintoloissa se on täysin valmista. Ja siitä huolimatta se tehdään niinkun yksi kerrallaan, annos kerrallaan.*

Annokseen kuuluu haastateltavien mielestä useimmiten pihvi tai muu pääraaka-aine, lisukkeet ja ehkä jopa jotain vihreää, kuten salaattia. Ravintolaruokaan kuuluu harvoin alkuruoka, mutta pääruoka ja jälkiruoka kuuluvat asiaan usein. Yleinen mielipide haastateltavien keskuudessa on, että ravintolassa tarjotaan vähemmän kasviksia kuin henkilöstöravintolassa, eli kasvien osuus on pienempi.

Ruoka on ravintolassa erittäin hyvää ruokaa, ehkä energiapitoisempaa kuin henkilöstöravintolassa. Mielikuva ravintolaruoasta on raskas, koska monien mielestä ravintolaruokaan kuuluu raskas pihvi. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ravintolassa ruoan hinta-laatusuhde on parempi kuin henkilöstöravintolassa, tai ainakin mielikuvissa asia on näin. Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että raaka-aineet ovat kalliimpia. Tämän vuoksi myös ravintolaruoan hinta on korkeampi kuin henkilöstöravintolassa.

Ravintolassa raaka-aineet ovat erilaisia, kalliimpia ja arvostetumpia kuin henkilöstöpuolella. Esim. lihan osat ovat parempia, mm. sisä- tai ulkofileetä.

*Ravintolaruoka on yleensä kalliimmista raaka-aineista. Puhutaan aina lihassakin niistä paremmista osista.*

Ravintolassa saatetaan käyttää joitain erikoisempia raaka-aineita. Ravintolassa käytetään vähemmän kasviksia ja enemmän kermää kuin henkilöstöpuolella. Pihvejä pidettiin epäterveellisinä. Ravintolassa käytetään erilaisia mausteita ja enemmän kuin henkilöstöravintolassa. Erikoisempia ruokia höystetään kermaisilla ja rasvaisilla kastikkeilla.

*Kaikki semmonen vähän erikoisempi jota kruunataan hirveen rasvasilla kastikkeilla.*



Ravintolaruoalla on erilaiset valmistustavat kuin henkilöstöravintolaruoalla. Ravintolassa käytetään enemmän mm. pannulla tai parilalla paistamista, kaasuliesiä ja uppo-paistamista kuin henkilöstöravintolassa.

## TAULUKKO 2. Henkilöstöravintolaruoan ja ravintolaruoan vertailu.

Ravintolaruoka	Henkilöstöravintolaruoka
Pöytiintarjoilu	Itsepalvelulinjasto
Pääraaka-aine erillisenä (mm. pihvi)	Kastikepohjaista ruokaa
Annos tehty yksilöä varten	Annoksia tehdään vähintään 20 kerralla
Hinnakasta	Halpaa perusruokaa
Erikoiset tuotteet ja raaka-aineet	Perusraaka-aineista valmistettua
Kypsennysmenetelmänä paistaminen	Monitoimiuunien käyttäminen
Rasvaiset pihvit	Kevyitä ruokia

Henkilöstöravintolaruokaa ja ravintolaruokaa vertaillen haastateltaville tulee mieleen selkeitä eroavaisuuksia (taulukko 2). Henkilöstöravintolassa on linjasto, josta saadaan kaikki tuotteet pääruoista aina leipiin ja juomiin, kun taas ravintolassa on useimmiten pöytiintarjoilu. Henkilöstöravintolaruoka on usein kastikepohjaista ruokaa, kun ravintolassa ruoka on usein aseteltu kauniisti lautaselle. Useimmiten myös pääraaka-aine ravintolassa on kappaletavaraa (mm. pihvi) ja lisäkkeet ovat erikseen. Henkilöstöravintolassa annoksia tehdään paljon kerralla, ravintolassa annos on tilattu listalta ja tehty yksilöä varten. Henkilöstöravintolaruoan koetaan olevan halpaa ja kevyttä, perusraaka-aineista valmistettua ruokaa ja ravintolaruoan hinna-kaampaa ja raskaampaa ruokaa erikoisemmista raaka-aineista. Henkilöstöravintolassa hyödynnetään monitoimiuuneja, kun taas ravintolassa ruoat kypsennetään usein parilalla.

### 8.8 Raaka-aineita käytetään vaihtelevasti

Henkilöstöravintolassa käytettävät raaka-aineet ovat jokaisessa toimipaikassa hyvin samankaltaiset. Henkilöstöravintoloissa käytetään hyvin paljon jauhelihaa, kinkkua ja suikalelihoja, erilaisia lihavalmisteita, broileria, porsasta, riistaa, maksaa, kalaa ja kalavalmisteita, mm. lohta ja puna-ahventa. Nautaa ei juurikaan käytetä, koska se on kallis raaka-aine henkilöstöravintolaruoan valmistuksessa. Päivittäin käytetään

juureksia, vihanneksia, kasviksia, paljon perunaa, viljoja ja maitotaloustuotteita, mm. juustoa. Lisäksi tilanteen mukaan pyritään käyttämään marjoja ja hedelmiä.

Erään esimiehen mielestä mm. lihatuotteet ja osa vihannestuotteista saavat olla tietyllä tasolla asti esivalmisteita, mm. ajan, rahan ja kokin ammattitaidon säästämiseksi.

*Niin kauan, kun sillä tuotteella ei oo mitään eroa, onko se tehty täällä vai jossain muualla, ni siihen pisteeseen on ihan hyvä ja edullista käyttää sitä esivalmisteltua. Ja käyttää sitä kokin ammattitaitoa siinä kohdassa missä se sit näkyy.*

Raaka-aineet valitaan (kuvio 5) terveellisuutta ajatellen ja noudattaen ruokaympyrää. Joka päivä ruoan tulee olla ruokaympyrän mukaan koostettu. Ruoan pitää olla monipuolista, ravitsemuksellisesti hyvää, ja pitää käyttää vaihtelevasti eri raaka-aineita.

Etenkin esimiesten mielestä mielestä tuotekehityspuoli, eli ruokalistat, määräävät, millä perusteella raaka-aineet valitaan. Myös reseptiikka, esim. Aromi-ohjelma, määrää, mitä raaka-aineita kulloinkin käytetään.

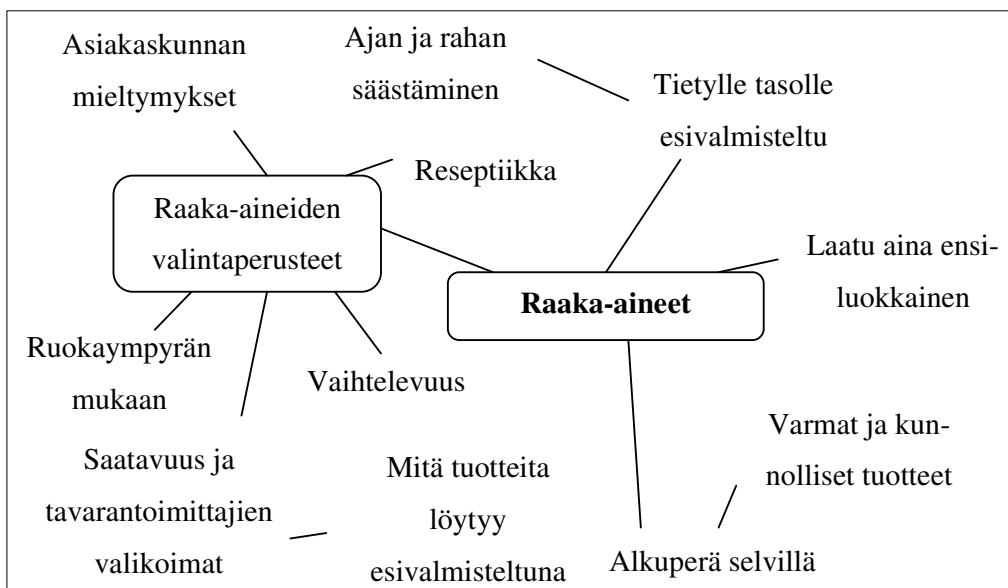
Asiakaskunnan mieltymyksillä on myös suuri merkitys, kaikille tulisi tarjota jotain mieleistä. Raaka-aineita valitaan myös sen perusteella, miten niitä löytyy esivalmisteltuina. Kaikilla toimipaikoilla on tietyt tuottajat ja tavarantoimittajat, joiden valikoiman perusteella valitaan omaan toimipaikkaan sopivat raaka-aineet.

Laadukkaat raaka-aineet ovat laadukkaan ruoan kannalta hyvin tärkeitä. Raaka-aineiden tulee olla hyviä, kunnollisia ja varmoja. Pitää tietää myös raaka-aineiden alkuperä. Tuoreus on myös tärkeää, tosin talvella mm. tuoreen kalan saanti voi olla vaikeaa, jolloin pitää turvautua pakasteisiin.

*Suomessa on tietysti se ongelma että talviaikaan tuoreiden vihannesten saanti on vähän huonoa, ja se tuoreen kalan saanti, mut sen taas jokainen tietää, sille ei voi mitään.*

Raaka-aineet eivät saisi olla sellaisia, mitä ei itse söisi. Kuormassa tulleiden raaka-aineiden pitää olla sellaisia kun niiden oletetaan olevan, eli ensiluokkaisia. Niiltä edellytetään erittäin korkeaa tasoa; raaka-aineet eivät saa olla aina sitä halvinta. Ruoan

tulee olla sitä, mitä nimessä mainitaan, että mm. kinkkukiusaus on tehty oikeista kinkkusuikeista eikä huonoimmista makkarasuikaleista.



**KUVIO 5. Raaka-aineet henkilöstöravintolassa.**

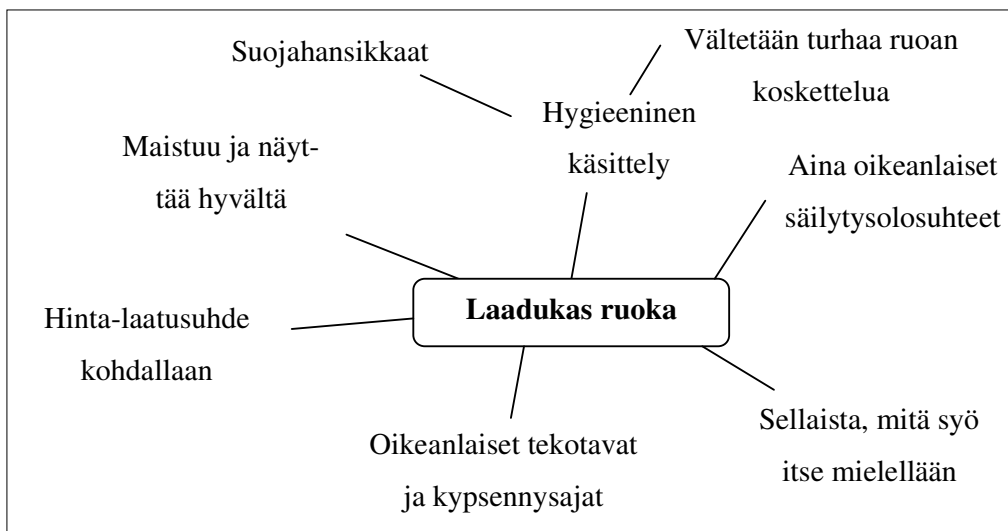
## 8.9 Laadukasta ruokaa

Kuka sitten kantaa vastuun siitä, millaista ruokaa asiakas saa eteensä? Kaikkien haastateltavien mielestä vastuu tarjottavasta ruoasta on kaikilla niillä, joiden käsien kautta ruokaa menee saliin ja asiakkaalle. Saliin menevästä ruoasta vastaa kokki, mutta pidemmällä tähtäimellä ruoan laadusta vastaa aina ravintopäällikkö. Esimiehet ovat sitä mieltä, että vastuu raaka-aineista ja tuotteista mielletään myös sopimustuottajille ja tuottajaketjulle. Tuottajaketju tekee hankinnat ja sopimukset. Heille kuuluu vastuu siitä, että toimipaikka saa tilaamansa oikeanlaiset tuotteet.

*Meillä on tämä oma tuottajaketju tuolla joka noita hankintoja tekee ja sopimuksia ja muita, että ne on omalta osaltaan vastuussa siitä, että meille valitaan oikeanlaisia raaka-aineita, joita sitten tilataan.  
Että meillähän on sopimustuottajat.*

Haastateltavilta kysyttiin, että millainen ruoka on heidän mielestään laadukasta ruokaa ja mitä tekijöitä laatuun liittyy (kuvio 6). Hyvä määritelmä laadukkaalle ruoalle on, että ruoka on sellaista, mitä syö itse mielellään.

*Mitä en itse söis missään tapauksessa, ja sitä ei vois sanoa ruoaksi, et sellasta en kyllä laittais (asiakkaalle).*



**KUVIO 6. Laadukas ruoka.**

Kaikkien haastateltavien mielestä laadukkuuden tae on oikeanlainen säilytys ja käsittely. Ruoan hygieenisestä laadusta pitää pystyä pitämään huolta. Tuotteita pitää säilyttää oikein oikeissa lämpötiloissa, kylmäketju ei saa katketa esim. varastoinnin aikana. Ruoan pitää olla turvallista, sitä pitää käsitellä oikein, sekä valmistaa oikein. Esim. ruokaa valmistaessa ruoan lämpötilan pitää pysyä oikeanlaisena koko ajan.

*Kuorma kun tulee, se laitetaan nopeasti sitten kylmätiloihin niitten vaatimalla tavalla.*

*Sitte käsitellään hygieenisesti ja hyvi ja myös valmistetaan,*

*kaikki otetaan huomioon ne kriteerit.*

Keittiössä vältetään yleisesti turhaa ruoan koskettamista. Keittiöön tullessa kaikilla on velvollisuus käyttää suojahansikkaita ja salmonella-todistukset ja hygieniapassit vaaditaan kaikkialla.

Laadukas ruoka maistuu ja näyttää hyvältä. Esim. ruokaa ei viedä saliin, ennen kuin ainakin kaksi henkilöä on maistanut ja hyväksynyt ruoan.

*Sitä maistaa muutkin kun kokki, se pitää maistaa useampaan kertaankin ja se pitää olla aina vähintään sen kahen hyväksymä. Ja just se jaksottainen valmistus, et se ruoka ei seiso tuolla linjastossa, et niiku tiettyjä määriä tehää ja sit tehää lisää.*

Laadukkaassa ruoassa hinta-laatusuhde on kohdallaan ja ruokaa on riittävästi. Ruoan pitäisi pysyä linjastossa hyvänä ja oikeanlämpöisenä, eikä ruoka saa olla liian kauaa esillä (max. 2h).

*Sellanen että se on maukasta ja sen ulkonäkö on paras mahdollinen ja sitä on riittävästi, ja sit se hinta-laatusuhde on paikallaan.*

Annettuja ruokaohjeita tulisi pääsääntöisesti aina noudattaa.

*Ohjeiden noudattaminen jollain lailla kuitenkin, tosin ohjeetkaan ei oo aina niin yksiselitteisiä, niissäkin tuntuu olevan virheitä ja muuta...*

Ruokien oikeanlaiset kypsennysajat tulisi huomioida ja ruoan tulee olla tehty oikein. Kasvisten tulee olla napakoita ja lihat tarpeeksi kypsiä, olematta kuitenkaan kovia ja kuivia. Jo omavalvontaohjelmat vaativat ehdotonta laatua, esim. ruoan tulee olla jaksottaisesti valmistettua.

*Meidän omavalvontaohjelmakin vaatii määrätyllä tavalla tekemään ja itse olen sitä meiltä että aina pitää ruoka tehdä niin että sitä söis myös itse mielellään.*

Lopuksi herää kysymys, onko ruoka aina niin laadukasta kun sen toivotaan olevan? Ruoan laatu on aina katsojan silmissä. Sekä erilaisten säädösten, jotka säätelevät sitä, millaista ruoan laadun tulee olla.

Ainakin se tiedetään, millainen ruoka ei ole laadukasta. Haastateltavien mielestä laadukasta ruokaa ei ole ”epäkurantit” raaka-aineet. Kaikkia aterian ainesosia ei saa olla sotkettu sekaisin, ruoka ei saa näyttää sekameteleisopalta. Vääriä tekotapoja ei myöskään katsota hyvällä, koska ruoka pitää osata valmistaa oikein, pilaamatta mm. lihaa ja kasviksia väärillä kypsennystavoilla.

## 8.10 Ruoan ravitsemuksellinen laatu

Haastattelujen aikana selvisi, että kaikissa paikoissa ruokalistat perustuvat ravitsemussuosituksille. Useimmilla toimipaikoilla on käytössään ravitsemusterapeutti, joka laskee oikeanlaiset päiväsaannit, esim. rasvan ja suolan osalta ja sen mukaan laaditaan ruokalistat. Myös Aromi-ohjelmalla olevat ohjeet varmistavat, että jos niitä käytetään, täytetään myös ravitsemussuositukset.

Ravitsemukselliseen laatuun kiinnitetään yleisesti huomiota, mm. raaka-ainevalinnoissa ja rasvojen laadun suhteen. Salaattipöydän tulee olla monipuolinen, tarjolla on useasti ruokaisa salaatti, raastesalaatti ja perussalaatti. Ruokaa valmistaessa pyritään käyttämään helliä kypsennysmenetelmiä. Käristystä, ruskistusta ja paistamista yritetään välttää, koska esim. keittämällä ja höyryttämällä hyödynnetään parhaiten mm. kasvien vitamiinit.

Asiakkaille laitetaan esille tuoteselosteet, jossa näkyy myös tiedot, mitä mikin ruoka sisältää. Tällöin asiakas voi tarkkailla, ottaako hän ruokaa oikein. Jos asiakas syö lautasmallin mukaan ja ottaa ruokaa oikein, tällöin hän todennäköisesti syö terveellisesti ja ravitsemussuositusten mukaan. Joskus täytyy myös kuunnella asiakkaiden mielipiteitä siitä, millainen ruoka on hyvää. Joskus voi olla niin, että jokin ruoka olisi täydellisesti suositusten mukainen, mutta jos asiakkaat eivät pidä siitä, sitä ei pidetä ruokalistalla.

## 8.11 Taloudellisuusnäkökulma

Hyvää ruokaa valmistaessa joutuu usein tekemään jonkinlaisia kompromisseja, vai joutuuko? Muutaman esimiehen mielestä heidän toimipaikassaan ei jouduta tekemään minkäänlaisia kompromisseja. Tämä siitä syystä, että tuotteilla on tietyt hinnat ja kriteerit, joiden mukaan toimitaan, eli asiakkaille ei alun perinkään luvata sellaista, mitä ei voida toteuttaa. Yleensä kokonaiskustannuksia ohjaillaan raaka-ainevalinnoilla, joka tarkoittaa sitä, että jo raaka-aineita tilatessa tiedetään, minkä verran mikin ruoka maksaa. Tällöin kokonaiskustannukset eivät pääse nousemaan kohtuuttomiksi, joten kompromisseja ei tarvitse tehdä.

Kokkien mielestä kompromissien tekoon vaikuttavat kuitenkin suuresti kaksi asiaa; raaka-aineet ja raha. Voi olla, että joitakin raaka-aineita ei saada, tai on esim. toimitusongelmia, tai tuotteet puuttuvat kuormasta muuten vain, jolloin ohjeita joudutaan muokkaamaan valmistusvaiheessa. Joskus voi olla, että myöskään henkilöstöravintolalle määrättyt ostotuotteet eivät vastaa ennakkokäsitystä (esim. valmiiksi paloittelun lihan laatu).

Kompromisseja tehdään erään yksittäisen esimiehen mukaan myös ruoanvalmistuksen aikana, esim. joskus ohjeen mukaan kermää ei tule ruokaan, mutta sitä laitetaan ruokaan maun parantamiseksi.

*Ruokaan ei ohjeen mukaan kuulu vaikka kermää, mut sitä laitetaan että siitä saadaan vielä parempaa kun mitä se ois ollu.*

Pääsääntöisesti kaikki haastateltavat ovat kuitenkin sitä mieltä, että kuitenkin reseptejä noudatetaan melko tarkasti, koska esimiehet kertovat heidän tuotannonohjausjärjestelmänsä olevan niin hyviä, että reseptejä pystyy noudattamaan. Kokit ovat sitä mieltä, reseptejä pyritään noudattamaan, mutta muutoksia täytyy tehdä, jos mm. jokin raaka-aine puuttuu tai ei ole tullut. Mausteisiin suhtaudutaan varauksella, koska joskus mausteiden määrät eivät täsmää ruoanvalmistuksessa. On parempi laittaa liian vähän mausteita ja lisätä niitä sitten tarpeen mukaan, kuin että hulauttaa mm. kaikki chili-mausteet kerralla ruoan joukkoon.

Ruokaa myytäessä on tietty kate aina jäätävä, vaikka kyseessä olisikin vaikka opiskelijaravintola. Ruoan hinnan vuoksi ei välttämättä voida tarjota sellaista ruokaa, mistä asiakkaat varmasti pitäisivät, esim. täytettyjä kanafileitä, leikkeitä tai pihvejä. Ruoan hintaa ja henkilöstöravintolassa myytävän annoksen hintaa on siis mietittävä tarkkaan. Esimiesten mukaan toimipaikoissa lasketaan tarkasti, mitä mikin ruoka maksaa ja pyritään sitä kautta hyviin raaka-ainehankintoihin.

Haastattelujen aikana pohdittiin, että mihin ylijäämäruoka joutuu. Kaikkien haastateltavien mukaan aina pyritään siihen, ettei ylimääräistä ruokaa jää. Sen takaa sarjavalmistus, jolloin ruokaa tehdään tarpeen mukaan lisää. Yleensä toimipaikoissa tunnetaan asiakkaat niin hyvin, että osataan etukäteen arvioida ruokien menekkiä. Jos ruokaa kuitenkin jää tähteeksi, se pyritään lämmittämään ja tarjoamaan seuraavana päivänä

(esim. kastikkeet). Jos ruokaa jää tämänkin jälkeen jäljelle, se joudutaan laittamaan hävikkiin.

Joskus taas ruoka jäähdytetään heti tarjoilun jälkeen jäähdytyskaapissa ja laitetaan jäähtyneenä pakastimeen seuraavaa käyttökertaa varten. Myös se vaikuttaa, että esim. kastikkeita valmistettaessa ei laiteta kaikkia lihoja ja kastikepohjaa sekaisin. Jos kypsennettyä lihaa jää, se jäähdytetään ja laitetaan kypsennettynä pakastimeen odottamaan seuraavaa kertaa, jolloin ko. lihaa tarvitaan.

*Me tehään satsittamalla ni jää niiku erikseen se liha, jota ei oo sotkettu johonki kastikkeeseen, ni myö laitetaan pakkaseen.*

## 8.12 Laadukas ruoka asiakkaille

Mitä haastateltava luulee asiakkaan odottavan, kun hän tulee syömään heidän henkilöstöravintolaan? Asiakkaiden oletetaan odottavan käytännössä samanlaista ruokaa kuin haastateltavat itse asiakkaina ollessaan. Eli hyvää lounasruokaa, ns. perusruokaa, mm. kaalilaatikkoo ja huippusuosittua makkaraa. Asiakkaiden oletetaan arvostavan myös perinteisiä makuja, kuten jauhemaxapihvejä. Ajoittain ruoka voi olla myös hieman eksoottista, jotta vaihtelua perusruokavalioon syntyisi. Tarjolla tulisi olla ruokaa, mitä ei yleensä saada kotona ja ravintolassa ei tule tilattua. Hyvä salaattipöytä ja tuore leipä mielletään myös asiakkaiden odotuksiin.

Kaikille asiakasryhmille tulisi olla jotain hinta-laatusuhteeltaan ja täyttävyydeltään sopivaa ruokaa, esim. opiskelijoille, kevyttä istumatyötä tekeville naisille ja raskaampaa työtä tekeville miehille. Osa asiakkaista odottaa saavansa lounasravintolassa vain vatsansa täyteen, mutta on niitäkin, jotka panostavat siihen, mitä he syövät. Ruoan tulee olla maukasta, olematta kuitenkaan liian raskasta. Vaihtoehtoja tulisi olla riittävästi ja niiden pitäisi olla myös mahdollisimman terveellisiä. Toisaalta asiakkaiden oletetaan odottavan sellaista ruokaa, mitä ko. toimipaikassa tarjotaan, koska ei asiakkaat muuten juuri siinä toimipaikassa lounastaisi.

Mistä sitten tiedetään, täyttääkö ruoka asiakkaan odotukset? Jokaisessa toimipaikassa kerrottiin, että heillä tehdään vuosittain ainakin yksi laaja asiakaskysely, jossa tulee yleensä ilmi, mitä asiakkaat haluavat, millainen ruoka on hyvää ja jos on muutoksen



aihetta tai erityisiä toiveita. Yhdessä toimipaikassa myös kerrottiin, että vuosittain pidetään vuosikokous, jossa on mukana myös asiakkaita. Tällöin puhutaan ruoasta, ruoan laadusta, maukkaudesta ja muista toiveista, joita asiakkailta on. Haastateltavat kokivat myös saavansa paljon suullista palautetta suoraan asiakkailta. Asiakkaat tulevat kiittämään, kehumaan ruokaa ja antamaan kehittävää palautetta, jos sille on aihetta. Palautetta annetaan myös uusista reseptikokeiluista, jotka eivät välttämättä sovi kaikkien asiakkaiden makuun, jolloin mietitään uudelleen, sopiiko ko. ruoka toimipaikan ruokalistalle. Haastateltavat myös kysyvät aktiivisesti asiakkaidensa mielipiteitä ja palautetta päivän ruoasta. Lopuksi moni haastateltava totesi, että asiakas tuskin tulee uudelleen, jos odotukset eivät täyty.

Haastateltavien mielestä asiakkaat kokevat laadukkaan ruoan varmasti samanlaisena kuin haastateltavat itse. Laadukkaan ruoan tulisi olla ravitsevaa, hyvin tehtyä perusruokaa tuoreista ja hyvistä raaka-aineista, hinta-laatusuhdetta kuitenkin unohtamatta. Asiakkailta voi olla mielikuva siitä, millaista sama ruoka oli edellisellä kerralla hänen ruokaillessaan samassa henkilöstöravintolassa. Ruoan pitää olla ulkonäöllisesti mallikelpoista, sekä maun ja tuoksujen houkuttelevia. Ruokaa tehdessä pitää ottaa huomioon myös ruoan trendikkyys, sekä tuoda silloin tällöin uutuuksia perusruokalistalle. Tässäkin tapauksessa tulee ottaa huomioon asiakaskunta, heidän mielipiteensä vaikuttavat kuitenkin suuresti siihen, millaista ruokaa toimipaikassa valmistetaan.

## **9 TULOSTEN TARKASTELU**

Lähes kaikki haastatellut henkilöt mainitsivat, että henkilöstöravintolaruoka on kotiruoan tyyppistä ruokaa. Hyvän ruoan määritelmään ei löytynyt haastatteluista huolimatta yksiselitteistä vastausta, vaan hyvä ruoka koostuu monista eri tekijöistä. Tutkimustulokset tukevat teoriaosan ravitsemussuosituksia, erilaisia säädöksiä ja tutkimusten tuloksia hyvin, eikä suuria eroavaisuuksia löytynyt.

### **9.1 Henkilöstöravintolaruoka verrattuna ravitsemussuositukseen**

Sosiaali- ja terveysministeriön (2009, 18) mukaan hyvän työpaikka-aterian tulee olla ravitsemuksellisesti oikein koostettua, terveellistä ja monipuolista ruokaa. Työpaikka-aterialla pitäisi olla tarjolla vähärasvaista lihaa tai kalaa, sekä paljon kasviksia ja vi-

hanneksia. Tarjolla tulee myös olla kokojyvätuotteita, vähärasvaisia maitotuotteita, sekä hedelmiä ja marjoja. Pehmeitä rasvoja tulisi suosia ja ruoassa tulee olla vain vähän suolaa ja sokeria. Ruoanvalmistuksessa pitää suosia rasvattomia ruoanvalmistustapoja tai pehmeitä rasvoja sisältäviä valmisteita, esim. rypsiöljyä.

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2005, 35) mukaan suomalaisten ravitsemussuosituksen mukainen ruokavalio sisältää täysjyväviljavalmisteita, kasviksia, hedelmiä ja marjoja sekä perunaa. Myös maitovalmisteita, kalaa, lihaa ja kananmunia tulisi käyttää. Myös kasviöljyt ja niitä sisältävät levitteet kuuluvat suositeltavaan ruokavalioon.

Käytännössä ravitsemussuosituksen mukaiseen ruokavalioon kuuluvia tuotteita käytetään henkilöstöravintoloissa, lukuun ottamatta kananmunaa, jota ei haastattelujen aikana mainittu ollenkaan.

Haastatteluista käy ilmi, että henkilöstöravintolassa pyritään käyttämään monipuolisesti erilaisia raaka-aineita ja suunnittelemaan ruokalistat monipuolisiksi ruokaympyrän ja ravitsemussuosituksen mukaan. Kaikki haastateltavat korostavat, että pyritään tekemään mahdollisimman terveellistä ruokaa. Muutamat haastateltavat mainitsevat, että heillä on käytössään ravitsemusterapeutti, joka pitää huolta ruokalistoilta olevien ruokien ravintosisällöstä. Henkilöstöravintoloissa käytetäänkin laajasti mm. vihanneksia, juureksia, kasviksia, marjoja, hedelmiä, viljoja, maitotaloustuotteita, jauhelihaa, broileria ja kalaa. Ruoka valmistetaan monitoimiuuneissa ja paistamista ja runsasta rasvan ja suolan käyttöä vältetään.

Ruokien ravintosisältöjen kerrotaan näkyvän asiakkaalle mm. tuoteselosteiden avulla linjastossa. Kaikki ruokavaihtoehdot pyritään valmistamaan ravitsemussuosituksia noudattaen. Muutama haastateltava mainitsee, että todennäköisesti asiakas syö ravitsemussuosituksen mukaan, jos hän tarkistaa, mitä ja miten paljon minkä ruoka sisältää ja ottaa ruokaa lautasmallin mukaan.

## **9.2 Hyvän ruoan tuottaminen**

Haastattelujen perusteella henkilöstöravintolaruokaa pidetään terveellisenä ja tasapainoisena ruokana. Sen rakenne ja laatu ovat hyviä. Myös hyvä maku, tuoksu ja ulkonä-

kö ovat tärkeitä. Ruoka on hyvää tavallisen arkista ruokaa ilman mitään ”kikkailuja”. Henkilöstöravintolassa saatavilla pitäisi olla useampiakin ateriavaihtoehtoja. Ruoan tulee olla vaihtelevaa, edullista ja hyvistä raaka-aineista valmistettua.

Hyvän ruoan tuottamisessa on neljä eri näkökulmaa. Suunnitteluvaihe, ruoanvalmistus, itse ruoka ja ruoan tarjoilu (kuvio 2). Suunnitteluvaiheessa tärkeintä on hyvin suunniteltu ruokalista, jotta ruoka on vaihtelevaa ja monipuolista. Hyvän ruoan kriteereinä pidetään hyviä ja tuoreita sekä käyttötarkoitukseen sopivia raaka-aineita. Koko sen ajan, kun raaka-aineet ovat henkilöstöravintolassa, tulisi taata oikeanlainen säilytys, hygieeninen käsittely ja eri kriteereiden noudattaminen. Ruoan tulee olla haastateltavien mielestä perinteistä kotiruokaa, perusraaka-aineista valmistettuna. Myös maku ja ruoan terveellisyys ovat tärkeitä seikkoja.

Sekä esimiesten että kokkien mielestä kokin ammattitaidolla ja motivaatiolla on suuri merkitys ruoanvalmistusprosessissa, kuten myös käytettävillä raaka-aineilla. Kaikkien haastateltavien mielestä ohjeita tulee noudattaa ja olla työssään huolellinen. Keittiön laitteita pitäisi osata käyttää oikein. Kokkien mielestä maustaminen ja maistaminen ovat myös yksi hyvän ruoan kriteeri. Erityisesti esimiehet mainitsivat myös hyvän reseptiikan vaikuttavan ruoan onnistumiseen. Ruoan tulee pysyä hyvännäköisenä ja laadukkaana koko tarjoiluajan.

Esimiesten ja kokkien kertomien asioiden väliltä löytyi yksi selkeä ristiriitaisuus. Kun kysyttiin, mitä asioita esimiehet vaativat henkilöstöravintolassa, nousi esille ohjeiden noudattaminen. Reseptiikkaa pitäisi noudattaa sekä kokkien että esimiesten mielestä. Varsinkin esimiehet mainitsivat, että tuotannon-ohjausjärjestelmät ja reseptiikka ovat heillä niin hyviä, että ohjeita voidaan noudattaa lähes grammalleen.

Kuitenkin eräät kokit mainitsivat, että reseptit eivät välttämättä ole täysin valmiita käytettäväksi sellaisenaan, jolloin joudutaan soveltamaan ruoanvalmistuksen aikana, mm. mausteiden määrissä ja silloin, jos tilattua tuotetta ei tulekaan, tai se on vääränlainen. Eräs esimiehistäkin myönsi, että voimakkaat mausteet, mm. chilimauste punnitaan ohjeen mukaan, mutta kaikkea ei laiteta ruokaan kerralla, vaan maistellaan, milloin maku on sopiva.

Erään yksittäisen esimiehen mukaan ruoanvalmistuksen aikana lisätään ruokaan kermaa vaikka ohjeen mukaan kermaa ei johonkin ruokaan tule ollenkaan. Tämä siitä syystä, että kermaa laitetaan ruokaan maun parantamiseksi.

*Ruokaan ei ohjeen mukaan kuulu vaikka kermaa, mut sitä laitetaan että siitä saadaan vielä parempaa kun mitä se ois ollu.*

Kuitenkin kaikki haastateltavat kertovat, että heillä noudatetaan ravitsemussuosituksia ja ruoat valmistetaan ohjeiden mukaan. Jos ohjeista ”lipsutaan” ja jos lipsuminen on vaikkakin vain satunnaista, niin onko ruoka kermalorauksen jälkeen kuitenkaan enää suositusten mukaista ruokaa?

### 9.3 Ruoan hygieenisuus

Maa- ja metsätalousministeriön (2009, 2) mukaan elintarvikkeita pitää käsitellä niin, ettei elintarvikkeiden hygieeninen laatu heikkene, eivätkä tartuntataudit leviä. Elintarvikkeet tulee suojata kosteudelta, valolta, kylmyydeltä, mikrobeilta, tuhoeläimiltä sekä kemikaaleilta.

Pakkalan (2009, 4-5) mukaan keittiöissä tulisi aina toimia ns. ”likaisesta puhtaaseen päähän”, eli esim. raaka-aineita ei esikäsitellä samoissa tiloissa missä valmistetaan ruokaa. Eikä myöskään valmiita ruokia viedä sinne, missä raaka-aineita käsitellään. Myös kylmätilojen määrällä on merkitystä keittiöhygienian kannalta. Kylmätiloja pitäisi olla tarpeeksi eri käyttötarkoituksiin ja eri lämpötiloille (mm. lihoille, kaloille, vihanneksille ja maitotuotteille omat kylmiönsä), samoin kuin ruoan jäähdytystiloja tulisi olla monia. Myös siivous- ja erilaisia pesuvälineitä sekä pesuaineita, sekä laitteita varten tulee olla omat tilansa. Tärkein asia hyvän keittiöhygienian luomiseen on hyvä ja osaava henkilökunta, joka pystyy ja tahtoo toimia hyvän elintarvikehygienian vaatimalla tavalla.

Haastatteluista selvisi, että henkilöstöravintoloissa ollaan tarkkoja hygieniasioissa. Esimiehet vaativat ennen kaikkea, että ruoka on turvallista ruokaa. Suojahansikkaiden käyttö on ehdottoman tärkeää, sekä se, että työntekijöiden salmonellatodistukset ovat kunnossa. Ruokien turhaa koskettelua pitää ehdottomasti välttää. Myös se, että noudatetaan annettuja ohjeita ja säädöksiä, on tärkeää.

Kaikkien haastateltavien mielestä tärkeää on raaka-aineiden oikeanlainen säilytys ja käsittely. Tuotteita pitää säilyttää oikein oikeissa lämpötiloissa, eikä kylmäketju ei saa katketa esim. varastoinnin aikana. Ruoan pitää olla turvallista, sitä pitää käsitellä oikein, sekä valmistaa oikein. Esim. ruokaa valmistaessa ruoan lämpötila pitää pysyä oikeanlaisena koko ajan. Myös silloin, jos ylimääräistä ruokaa jää tarjoilun jälkeen, se on jäähdettävä heti jäähdetykskaapissa, jotta lämpötilat pysyvät aina säädösten rajoissa. Keittiössä vältetään myös turhaa ruoan koskettamista. Keittiöön tullessa kaikilla on velvollisuus käyttää suojahansikkaita ja salmonella-todistukset ja hygieniapassit vaaditaan kaikkialla.

#### **9.4 Ravintolaruoan ja henkilöstöravintolaruoan vertailua**

Enni Mertasen väitöskirjan keittiöhenkilökunnan haastatteluista nousi esille se, että hyvä ruoka tarkoittaa ravintolahenkilökunnan mielestä sitä, että se on tehty alkuperäisistä ja tuoreista raaka-aineista omin käsin. (Mertanen 2007, 225.) Ravintolaruoka on haastateltujen mielestä pidemmälle jalostettua kuin suurkeittiöruoka. Käytettävien raaka-aineiden pitäisi olla tuoreita, ensiluokkaisia ja erinomaista laatua. Ihanneruoka ravintolahenkilökunnan mielestä on ruoan valmistaminen alusta lähtien itse, käyttämättä erilaisia esivalmisteita tai teollisia tuotteita. Tämä ei ole mahdollista, mm. kiireen, pienten toimitilojen ja henkilökunnan vähyyden vuoksi. (Mertanen 2007, 244–245.)

Henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä hyvä ruoka henkilöstöravintolassa on peruskotiruokaa. Ruoan tulee olla terveellistä, monipuolista, hyvänmakuista ja ravintoarvojen tulee olla kohdallaan. Raaka-aineiden tulee olla laadukkaita. Henkilöstöravintolassa käytetään esivalmisteita tiettyyn pisteeseen, mm. raaka-pakasteita ja esikäsiteltyjä vihanneksia.

Molemmat haastatellut tahot ovat siis sitä mieltä, että raaka-aineiden tulisi olla laadukkaita. Molemmat tahot joutuvat myös käyttämään tiettyyn pisteeseen asti esivalmisteltuja tuotteita, vaikka mahdollisimman vähäinen esivalmisteiden käyttö olisi enemmän kuin suotavaa.

Mertasen tutkimuksesta kävi myös ilmi mielenkiintoinen seikka. Ravintolahenkilökunta ei tunne asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan tarpeeksi hyvin. He eivät pidä lounasasiakkaita oikeina asiakkaina, vaikka lounas-asiakkaistahan suurin osa arkipäivien myyntituotoista tuli. Viikonloppuisin ja iltaisin vierailevia á la carte -asiakkaita pidettiin suuremmassa arvossa kuin lounasasiakkaita. (Mertanen 2007, 239–240.)

Henkilöstöravintoloiden henkilöstö taas kertoi tuntevansa omat lounasasiakkaansa ja heidän odotuksensa ruoan suhteen hyvin. Asiakkaille tehdään asiakaskyselyjä vuosittain. Tällöin selvitetään, ovatko asiakkaat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan ja mitä kehittämisehdotuksia asiakkaat löytävät. Asiakkailta tulee myös suoraa palautetta päivittäin, henkilökunta siis juttelee asiakkaidensa kanssa ja saavat näin suoraa palautetta. Henkilöstöravintolassa pyritään ottamaan huomioon kaikenlaiset asiakkaat; opiskelijat, kasvisyöjät, istumatyötä tekevät ja raskaampaa työtä tekevät.

Mertasen mukaan ravintolaruoan valmistus perustuu nopeaan kypsennykseen sekä monenlaisiin raaka-aineisiin, vaikkakin vain ”parhaat” raaka-aineet ovat kyllin hyviä. Kuitenkin raaka-ainevalikoimat ovat käytännössä suppeita ja varastossa on vain sellaisia raaka-aineita, mitä kulloinkin á la carte -listalta löytyy. Ravintolahenkilöstö vertasi ravintolaruokaa koti- ja suurkeittiöruokaan ja pitivät ravintolaruokaa muita vaihtoehtoja parempana, johtuen esim. erilaisista valmistustavoista ja laitteista, mitä kotona ja suurkeittiöissä käytetään. Á la carte -annokset tehdään vain asiakkaan tilauksesta, joka eroaa suurkeittiön ja kotikeittiön toimintatavasta. Tosin ravintolassakin joitakin aterianosia on esivalmistettu jo ennen tilausta, esim. lisäkkeet ja lisäkekastikkeet voivat olla lämmitystä vaille valmiita, mutta esim. pihvi paistetaan vasta tilauksesta. (Mertanen 2007, 240.)

Henkilöstöravintolahenkilöstön mukaan ravintoloissa on usein pöytiintarjoilu, kun taas henkilöstöravintolassa on itsepalvelulinjasto. Ravintolaruoka on tehty henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä kalliimmista ja erikoisemmista raaka-aineista. Mausteita ja kermaa on käytetty enemmän. Tekotapojen kerrotaan myös olevan erilaiset kuin henkilöstöravintolassa, käytetään enemmän mm. paistamismenetelmiä. Ravintolassa ruoka tilataan itse listalta ja ruoalla on tietty annoskoko. Annos tuodaan asiakkaan eteen ja se on aseteltu ns. huolellisemmin kuin henkilöstöravintolassa. Ruoka tehdään vasta silloin kun se on tilattu. Kuitenkin joitakin aterianosia voi olla esivalmisteltu etukäteen, mutta annos kootaan yhteen vasta sitten, kun se on tilattu.

Mertasen tutkimuksessa hyvä ravintolaruoka määritellään keittiön näkökulmasta niin, että siinä on kaikki niin kuin kuuluukin olla. Ruoka on hyvää, tavallista parempaa ruokaa. Ruoasta maksetaan ja se on moninaista. Ruoan on tehnyt alan ammattilainen asiakkaalle, asiakkaan tilauksesta. Asiakas on tilannut tietyn annoksen, joka osoittaa, että hän haluaa juuri sellaisen annoksen. Á la carte -ruoat ovat yksilöllisempää ruokaa kuin lounasruoat, joita tarjotaan suurille asiakasmäärille. Á la carte -ruoka on yleisesti hinnakasta. Haastatteluissa nousi ilmi, että osa haastateltavista väheksyi halvempia lounasruokia. (Mertanen 2007, 243.)

Henkilöstöravintolan henkilöstön mielestä ravintolaruoka on usein kalliimpaa kuin henkilöstöravintolaruoka, mutta ruoka onkin sitten ”todella, todella hyvää ruokaa”.

Henkilöstöravintolan henkilöstön mielikuvissa ravintolaruoka on energiapitoisempaa ja raskaampaa ruokaa kuin henkilöstöravintolalounas. Haastateltavien mielestä myös ravintolassa tarjotaan vähemmän kasviksia kuin henkilöstöravintolassa, eli kasvien osuus on pienempi.

*Sinne (ravintolaan) kuuluu kaikki sellanen epäterveellinen...*

*Kaikki semmonen vähän erikoisempi jota kruunataan hirveen rasvasilla kastikkeilla.*

*Tehään silleen tosi hyvää, siinä on kermaa ja voita...*

*Välttämättä ei niin raskasta ruokaa tykkää syödä ihan joka päivä.*

*Se ei välttämättä ole niin semmonen terveellinen niiku on henkilöstöravintola...*

*Kasvien osuus on paljon vähempi ravintolaruoassa.*

Enni Mertasen (Mertanen, 2007) mukaan asia on näin. Yleensä rasvan määrä on liian suuri ravintolaruoassa. Rasvan osuus annoksen kokonaisenergiasta voi ylittää jopa 50 E %, kun suositus on 30 E %. Rasvamääriin voivat vaikuttaa myös valmistustavat ja eräät tietyt raaka-aineet. Yli kolminkertaisia määriä rasvaa verrattuna suosituksiin sisältäviä ruokia ovat mm. pastat, pizzat, pannupizzat, broileri- ja porsasannokset. Myös kana- ja kalaruoissa, sekä pihveissä, on rasvaa yli suositusten. (Mertanen 2007, 253.) Periaatteessa ravintoloiden ruoanvalmistusmenetelmät ovat vain vähän rasvaa tarvitsevia, esim. parilointi. Eräät raaka-aineet ovat jo valmiiksi vähärasvaisia, mm.

fileet. Jatkotutkimuskohteeksi Mertasen tutkimuksessa nousikin, tuleeko ylimääräinen rasva annoksen muista osista, esim. kermaisista kastikkeista, öljyisistä kasviksista tai lisäkkeen muista osista. (Mertanen, 254.)

Mielestäni Mertasen (2007) tutkima ravintolahenkilöstö ja itse tutkimani henkilöstö-ravintolan henkilöstö puhuvat ravintola- ja suurkeittiöruoasta samaan tapaan. Kukaan tuskin voi väittää, etteikö henkilöstöravintolaruoka olisi halvempaa ja kevyempää ruokaa kuin ravintolaruoka. Mielenkiintoista kuitenkin on se, ettei ravintolahenkilökunta tunne asiakkaitaan ja henkilöstöravintolahenkilöstö taas tuntee asiakkaansa hyvin ja on kiinnostunut asiakkaiden mielipiteistä.

### **9.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Eskola ja Suoranta (1998, 211–212) toteavat, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on myöntää itselleen, että tutkija itse on tutkimuksen tärkein tutkimusväline. Eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkein luotettavuuden kriteeri on tutkija itse. Luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia, eikä pelkästään tuloksia.

Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 184–185) mielestä laadun tae on hyvin tehty haastattelurunko. Haastattelujen aikana on tärkeää pitää huolta, että nauhuri nauhoittaa koko ajan. Myös se, että haastattelut litteroidaan mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen, on tärkeää. Tällöin haastattelut ovat vielä tuoreessa muistissa. Haastatteluaineistoa voidaan pitää luotettavana, kun haastattelujen laatu on kohdallaan. Eli haastattelujen kuuluvuuden tulee olla hyvä läpi haastattelun, litterointitavan tulee olla samanlainen jokaisessa haastattelussa, ja luokittelun pitää olla täsmällistä. Tällöin haastatteluaineisto on luotettava.

Haastattelulomake toimi mielestäni hyvin, koska sen avulla sain tutkimuskysymykseeni vastauksen. Joskaan tutkimuskysymykseeni ei löytynyt yhtä yksiselitteistä vastausta. Joitakin aihealueita olisi voinut painottaa vielä enemmän haastattelujen aikana ja kysyä vielä tarkemmin niistä.

Mielestäni haastattelujen tulokset ovat päteviä, koska käytin koko haastatteluaineistoa aineiston luokittelussa. Litteroin huolellisesti jokaisen haastattelut täysin sanatarkasti. Koin hyväksi tavaksi luokitella litteroidut aineistot haastattelurungon mukaiseen jär-



jestykseen MaxQda -ohjelmalla. Muutamia haastattelurungon kohtia jouduin yhdistelemään luokitteluvaiheessa, koska muuten luokkia olisi tullut liian monta. Kuitenkin haastateltavien kertomat asiat kulkivat käsi kädessä, esim. tuntui luonnolliselta yhdistää henkilöstöravintolaruoan tyypilliset piirteet, valmistustavat ja käytettävät raaka-aineet yhdeksi luokaksi. Kävin litteroidut haastattelut ja MaxQda -tulosteet läpi muutamaaan otteeseen, jotta varmasti kaikki tieto tulisi käsiteltyksi oikein. Mielestäni haastattelujen tulokset tulee aina kuvata mahdollisimman totuudenmukaisesti ja oikein, jotta tuloksista välittyy oikeanlainen kuva lukijalle. Kaiken kaikkiaan voitaisiin olettaa, että tutkimus on laadullisesti pätevä.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville ruokapalveluhenkilöstön ajatuksia hyvästä ruoasta. Pyrittiin selvittämään, miten henkilöstö kuvaa puheessaan hyvää ruokaa. Erityisesti tutkittiin sitä, miten heidän puheessaan esiintyi ruoan terveellisyysnäkökulma ja hygienia-asiat. Lisäksi selvitettiin, millainen näkemys henkilöstöllä on asiakkaidensa toiveista ja miten henkilöstö kuvaa hyvän ruoan tuottamiseen liittyviä asioita. Tahdottiin myös selvittää, miten henkilöstöravintolahenkilöstö määrittelee ravintolaruoan ja henkilöstöravintolaruoan eron.

Tavoitteisiin pyrittiin pääsemään toteuttamalla haastattelututkimuksen neljän eri henkilöstöravintolan esimiehelle ja kokille, yhteensä seitsemälle henkilölle. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, jonka jälkeen aineistot luokiteltiin MaxQda -ohjelmalla eri luokkiin (liite 2). Lopuksi tulokset analysoitiin ja kirjattiin opinnäytetyöksi.

Opinnäytetyötä tehdessäni pääsin soveltamaan aiempia opintojani, etenkin tutkimus- ja kehitystyö -opintojakson tietoja. Olen pitkään ollut kiinnostunut tutkimuksen toteuttamisesta ja nyt pääsin toteuttamaan itse oman tutkimuksen ja opettelemaan haastattelun tekemistä.

Hyvä ruoka tuntui aiheena alkuun liiankin laajalta, joten hyvään ruokaan liittyvät asiat rajattiin ravitsemussuosituksiin, ruoan terveellisyyteen ja hygienia-asioihin. Haastatelusta saatuja tuloksia peilataan tulosten tarkastelu -osiossa teoriaosan kirjallisuuteen.

Tutkimuskysymyksenä oli saada selville, millaista ruokaa henkilöstöravintolan henkilöstö pitää hyvänä ruokana henkilöstöravintolassa. Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin kaksi koehaastattelua, joiden perusteella muokattiin haastattelulomake lopulliseen muotoon. Koehaastatteluista oli hyötyä, koska niiden avulla pystyi harjoittelemaan haastattelutilannetta ja nauhurilla nauhoittamista etukäteen. Näin saatiin selville haastattelujen keston suunnilleen ja myös hyvää palautetta haastattelulomakkeesta. Tämän jälkeen olo oli varmempi itse haastattelutilanteissa ja haastattelut onnistuivatkin hyvin.

Työn teoriaosan työstämiseen meni paljon aikaa ja kirjoitin sitä jo kauan ennen haastattelujen toteuttamista. Tulososan kirjoittaminen sujui sitten hyvinkin nopeasti. Tulososan tekeminen oli mukavaa, koska osasin litteroida aineistot nopeasti ja tarkasti aiemman kirjoitustaustani takia. Pääsin nopeasti aineiston luokitteluvaiheeseen MaxQda -ohjelman avulla. Aineiston luokittelu oli mukavaa puuhaa, koska tahdoin saada tutkimustulokseni mahdollisimman nopeasti selville. Kun aineisto oli luokiteltu, pystyin MaxQda -tulosteiden avulla helposti kirjoittamaan tuloksista käsitekarttoja ja sen myötä kirjaamaan tulokset tulososioon.

Työtä tehdessäni eteeni tuli muutama haaste. Aluksi tuotti vaikeuksia rajata hyvä ruoka sopivan kokoiseksi alueeksi. Lopulta ajattelin, millaisia asioita itse pitäisin tärkeänä henkilöstöravintolassa ja mistä olen itse kiinnostunut. Tästä syystä rajasin aiheeni edellä mainittuihin asioihin.

Kaikkein haasteellista oli saada laadittua haastattelurunko sellaiseen muotoon, että kaipaamiini tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Jälkeenpäin ajateltuna tekisin muutamia asioita toisin. Ennen haastatteluja minulle ei ollut aivan täysin selvää, mitä ja missä muodossa haastateltavilta kannattaisi kysyä. Olisin kiinnittänyt enemmän huomiota ja kysynyt tarkemmin mm. reseptiikan noudattamisesta käytännössä. Sekä siitä, minkä laatuja rasvoja henkilöstöravintolassa käytetään. Olisi pitänyt kysyä ravitsemussuosittelusten yhteydessä myös Sydänliiton laatuksiteereiden noudattamisesta.

Jos olisin osannut ennakoida paremmin edellä mainitut seikat, olisi tulososani varmasti selkeämpi ja terveellisyysnäkökulma kattavampi.

Jatkokehitysehdotuksena ehdottaisin, että vastaavanlainen tutkimus tehtäisiin samanaikaisesti ravintolahenkilöstölle ja henkilöstöravintolahenkilöstölle ja heidän mielipiteitään vertailtaisiin keskenään. Olisi mielenkiintoista selvittää, miten kahden eri ravintolatyypin edustajat vastaavat täysin samanlaisena tehtyyn haastattelututkimukseen hyvästä ruoasta. Myös täysin ulkopuolisilta henkilöiltä voisi kysyä heidän mielipidettään ravintolaruoan ja henkilöstöravintolaruoan eroista.

Opinnäytetyöstä hyödyn itse henkilökohtaisesti hyvin paljon, koska tulevaisuudessa näen itseni työskentelemässä henkilöstöravintolassa. Aihe oli hyvin mielenkiintoinen, sopivan haastava ja mukava toteuttaa. Tutkimus vei mukanaan jopa niin syvästi, että tahtoisin tulevaisuudessa tehdä enemmänkin tutkimustyötä.

## 11 LÄHTEET

Aaltola, Juhani, Valli, Raine 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

A.C. Nielsen 2008. Horeca-Suurkeittiörekisteri. PDF-dokumentti. Tiedote kodin ulkopuolella syödyistä aterioista 2008.  
<http://pkkyweb.pkky.fi/elo/PDF/HORECA%202008%20TIEDOTE.pdf>. Päivitetty 31.10.2008. Luettu 19.10.2010.

Elintarvikelaki 23/2006. WWW-dokumentti.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>. Päivitetty 06/2010. Luettu 30.9.2010.

Evira 2010a. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. WWW-dokumentti. Elintarvikevalvonta.  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta\\_ja\\_yritt\\_j\\_t/elintarvikevalvonta](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt_j_t/elintarvikevalvonta)  
 Ei päivitystietoa. Luettu 7.9.2010.

Evira 2010b. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. WWW-dokumentti. Kasvien turvallisuus.  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta\\_ja\\_yritt\\_j\\_t/kasvien\\_turvallisuus\\_ja\\_valvonta/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yritt_j_t/kasvien_turvallisuus_ja_valvonta/) Ei päivitystietoa. Luettu 7.9.2010.

Evira 2010c. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira. WWW-dokumentti. Omavalvonta.  
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/> Päivitetty 2.10.2010. Luettu 2.10.2010.

Eskola, Jari, Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Finnravinto 2007 – tutkimus. Kansanterveylaitoksen julkaisuja. B 23 / 2008. PDF-dokumentti.  
[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2008/2008b23.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b23.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 1.9.2010.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Maa- ja metsätalousministeriö 2009. PDF-dokumentti. Maa- ja metsätalousministeriön asetus eräiden elintarvikehuoneistojen elintarvikehygieniasta.  
[http://wwwb.mmm.fi/el/laki/i/MMMa%20elintarvikehuoneistot\\_FI.pdf](http://wwwb.mmm.fi/el/laki/i/MMMa%20elintarvikehuoneistot_FI.pdf). Päivitetty 21.1.2009. Luettu 15.9.2010 ja 27.10.2010.

Mertanen, Enni 2007. Ravintolaruoka asiakkaiden, ravintolakeittiön ja ravitsemuksen näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 79. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Niemi, Veli-Mikko, Rahkio, Marjatta, Siitonen, Anja (toim.) 2004. Ruokaturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Bookwell Oy.

Pakkala, Pekka 2009. Hyvän keittiöhygienian perusta. Elintarvike ja Terveys nro. 1, 4-6. Pori: Suomen ympäristö- ja terveysalan kustannus Oy.

Raulio S, Mukala K, Ovaskainen M-L, Lahti-Koski M, Sirén M, Prättälä R. Työaikainen ruokailu Suomessa. Kolmen valtakunnallisen seurantatutkimuksen tuloksia, Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B3/2004.

[http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja\\_b/2004b3.pdf](http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2004b3.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 03/2010, 07/2010 ja 10/2010.

Ruusuvuori, Johanna, Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Joukkoruokailun kehittäminen. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. PDF-dokumentti.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-10374.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10374.pdf). Ei päivitystietoja. Luettu 5.2.2010 ja 26.7.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Selvityksiä 2010:11. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. PDF-dokumentti.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf). Ei päivitystietoja. Luettu 27.10.2010.

Suomen Sydänliitto Ry 2006. ”Arkilounas on sydämen asia – Kriteerit aterioiden ravitsemuksellisen laadun arviointiin, opas suurkeittiöille” - lehtinen. Nykypaino, 2006.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005a. Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005. WWW-dokumentti.

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset\\_ravitsemussuositukset/](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/suomalaiset_ravitsemussuositukset/). Ei päivitystietoa. Luettu 10.3.2010 ja 20.10.2010.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005b. Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005. PDF-dokumentti.

<http://wwwb.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/FIN11112005.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.3.2010, 20.10.2010 ja 27.10.2010.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2003. Toimintaohjelma kansallisten ravitsemussuositusten toteuttamiseksi. PDF-dokumentti.

[http://wwwb.mmm.fi/julkaisut/mietinnot/toimintaohjelma\\_kansalliset\\_ravitsemussuositukset.pdf](http://wwwb.mmm.fi/julkaisut/mietinnot/toimintaohjelma_kansalliset_ravitsemussuositukset.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 19.10.2010.

Verohallinto 2010. WWW-sivu.

[http://www.vero.fi/?path=5,39,482&article=9283&domain=VERO\\_MAIN](http://www.vero.fi/?path=5,39,482&article=9283&domain=VERO_MAIN)

Päivitetty 28.6.2010. Luettu 7.9.2010.

## LIITTEET

LIITE 1. Haastattelulomakerunko.

LIITE 2. Koodit.

**Perustiedot**

- Nimi
- Koulutus
- Tehtävänimike

**Asiakkaana henkilöstöravintolassa**

- Oletko ruokaillut henkilöstöravintolassa?
- Millaista ruokaa oletat saavasi, kun menet syömään henkilöstöravintolaan?
- Millainen olisi ihanneateria, jos syöt henkilöstöravintolassa? (Mitä ateriaan kuuluu, mitkä ovat ihanneaterian tyypilliset piirteet, miten se on valmistettu, [mikä on sopiva annoskoko], mitä ei kuulu ihanneateriaan...)
- Millaista ruokaa et kuvittele henkilöstöravintolassa syöväsi? Perustele.
- Millainen on mielestäsi hyvä työpaikka-ateria?

**Mitä henkilöstöravintolaruoka on?** (vastaukset omien kokemusten perusteella)

- Kerro henkilöstöravintolaruoan tyypilliset piirteet?
- Mitä raaka-aineita käytetään?
- Miten valmistetaan tyypillinen henkilöstöravintolaruoka?

Johdantopuhe seuraavia kysymyksiä varten: Jos puhutaan hetki ravintolaruoasta verrattuna henkilöstöravintolaruokaan, niin...

- Mitä aterianosia ravintolaruokaan kuuluu? Mitkä ovat tärkeimmät osat, mitkä vähemmän tärkeät? (buffet / lautas-annokset)
- Miten ravintolaruoka (à la carte) eroaa henkilöstöravintolan ruoasta (arki-lounas)?

**Hyvä ateria keittiön kannalta**

- Kun laitat töissä ruokaa, kuvaile, millainen on ihanneateria, jonka itse valmistat asiakkaalle? (Mitä ateriaan kuuluu, mitä siihen ei kuulu, miltä se näyttää, miten se on valmistettu, mikä on sopiva annoskoko [pääruoalla]...)

**Oma ammattitaito**

- Millainen on työpaikkanne (esim. paljonko on henkilökuntaa, paljonko asiakkaita, millaista ruokaa tarjotaan)
- Kerro, mitä teet työksesi, päivittäisiä rutiineja
- Millaiset ovat ruokailutottumuksesi?
- Millaista kotiruokaa teillä kotona syödään?
- Mitä asioita pidät tärkeänä, kun valmistat itse ruokaa?
- Millaista ruokaa tahtoisit tehdä? Mikä estää sinua tekemästä sellaista ruokaa jota tahtoisit tehdä?

**Hyvä ruoka henkilöstöravintolassa**

Johdattelua uuteen aiheeseen ”jos siirrytään kotoa takaisin henkilöstöravintolaruokaan”, niin...

- Mikä on mielestäsi hyvää ruokaa henkilöstöravintolassa?
- Mitkä ovat hyvän ruoan kriteerit, jotta se on hyvää ruokaa?
- Millaista ruokaa itse teet? Tai vaadit teillä tehtävän? (esimiehen kysymys) Perustelee.
- Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että ruoasta tulee hyvää (raha-asiat, laitteet, työntekijä, raaka-aineet)? + tarkempia jatkokysymyksiä.
- Mitä raaka-aineita / raaka-aineryhmiä teillä keittiössä pääosin käytetään? Millä perusteella raaka-aineet valitaan?
- (Onko hyvä ruoka monipuolista ja vaihtelevaa, vaihtelevuuden hyvät ja huonot puolet? Onko pääruoat, salaatit, salaatinkastikkeet monipuolisia, jne.)

**Laatukuva, terveellisyys ja ravitsemus**

- Millainen henkilöstöravintolaruoka on mielestäsi laadukasta? (Mitä tekijöitä ruoan laatuun liittyy?)
- Kiinnitetäänkö teidän henkilöstöravintolassanne huomiota ravitsemukselliseen laatuun?
- Noudatetaanko ravitsemussuosituksia? Miksi / miksi ei?
- Millaista pitäisi terveellisen ruoan mielestäsi olla?
- Kuka teidän työpaikallanne on vastuussa siitä, millaista ruokaa asiakas saa?

**Taloudellisuus**

- Joudutteko hyvää ruokaa valmistaessanne tekemään kompromisseja? Millaisia ja miksi? (raha-asiat, raaka-aineet...)

**Asiakasnäkökulma**

- Millaista ruokaa oletat asiakkaan odottavan tullessaan syömään teidän ravintolaanne?
- Millaista ruokaa luulet asiakkaan pitävän laadukkaana? Perustele, miksi?
- Mitä tekijöitä asiakkaan mielestä laatuun voisi liittyä?
- Mistä tiedätte, täyttääkö ruoka asiakkaan odotukset?



Oma ammattitaito

Työpaikka ja työtehtävät/tehtävänimikkeet  
Ruokailutottumukset  
Kotona tehty ruoka

Itse asiakkaana henkilöstöravintolassa

Omat odotukset ruoalle  
Hyvä työpaikka-ateria minulle  
Oma ihanneateria  
Mitä ei söisi

Asiakasnäkökulma

Asiakkaiden odotukset  
Asiakkaiden odotusten täyttäminen  
Laadukas ruoka asiakkaalle

Hyvä ateria

Hyvä valmistamani ateria

Mitä henkilöstöravintolaruoka on

Tyypilliset piirteet  
Valmistustavat  
Raaka-aineet  
Ero ravintolaruokaan

Hyvä ruoka henkilöstöravintolassa

Hyvä henkilöstöravintolaruoka  
Hyvän ruoan tekijät, kriteerit, millaista ruokaa tekee itse  
Käytettävät raaka-aineryhmät  
Millaista ruokaa tekee itse  
Mitä esimies vaatii

Laatukuva

Vastuu tarjottavasta ruoasta  
Terveellisyys  
Laadukas ja hygieeninen ruoka

Taloudellisuus

Kompromissit  
Ylijäämäruoka